



SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

**DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN STRES VE PERFORMANS
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ'NDE
BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Perim BOZTÜRK

Sivas
Nisan 2020

SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

**DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN STRES VE PERFORMANS
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ'NDE
BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Perim BOZTÜRK

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Hasan TAĞRAF

Sivas
Nisan 2020

KABUL VE ONAY

Üniversite: : Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Ana Bilim Dalı : İşletme Ana Bilim Dalı
Tezin Başlığı : Demografik Özelliklerin Stres ve Performans Üzerindeki Etkisi; Sivas Cumhuriyet Üniversitesi'nde Bir Uygulama
Savunma Tarihi : 26.03.2020
Danışmanı : Prof. Dr. Hasan TAĞRAF

Unvanı - Adı Soyadı

İmza

Jüri Başkanı : Prof. Dr. M. Sadık ÖNCÜL



Üye : Prof. Dr. Hasan TAĞRAF



Üye : Doç. Dr. Yücel EROL



Oy Birliği

Oy Çokluğu

Perim BOZTÜRK tarafından hazırlanan **Demografik Özelliklerin Stres ve Performans Üzerindeki Etkisi; Sivas Cumhuriyet Üniversitesi'nde Bir Uygulama** başlıklı tez, kabul edilmiştir./..../.....

Prof. Dr. Ahmet ŞENGÖNÜL
Enstitü Müdürü

ETİK İLKELERİNE UYGUNLUK BEYANI

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırladığım bu Yüksek Lisans tezinin bizzat tarafımdan ve kendi sözcüklerimle yazılmış orijinal bir çalışma olduğunu ve bu tezde;

- 1- Çeşitli yazarların çalışmalarından faydalandığımda bu çalışmaların ilgili bölümlerini doğru ve net biçimde göstererek yazarlara açık biçimde atıfta bulunduğumu;
- 2- Yazdığım metinlerin tamamı ya da sadece bir kısmı, daha önce herhangi bir yerde yayımlanmışsa bunu da açıkça ifade ederek gösterdiğimi;
- 3- Başkalarına ait alıntılanan tüm verileri (tablo, grafik, şekil vb. de dâhil olmak üzere) atıflarla belirttiğimi;
- 4- Başka yazarların kendi kelimeleriyle alıntuladığım metinlerini, tırnak içerisinde veya farklı dizerek verdiğim yine başka yazarlara ait olup fakat kendi sözcüklerimle ifade ettiğim hususları da istisnasız olarak kaynak göstererek belirttiğimi,

beyan ve bu etik ilkeleri ihlal etmiş olmam halinde bütün sonuçlarına katlanacağımı kabul ederim.

20.04.2020

Perim BOZTÜRK

İÇİNDEKİLER

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| İÇİNDEKİLER | i |
| TABLO LİSTESİ | vii |
| ŞEKİL LİSTESİ | ix |
| ÖZET | xi |
| ABSTRACT | xiii |
| GİRİŞ | 1 |
| BİRİNCİ BÖLÜM | 3 |
| 1. STRES | 3 |
| 1.1. Stres Kaynakları | 7 |
| 1.1.1. Kişisel Stres Kaynakları | 7 |
| 1.1.1.1. Kişilik Özellikleri..... | 7 |
| 1.1.1.2. Bireyin Fiziksel Durumu..... | 11 |
| 1.2.1.3. Yaş | 11 |
| 1.1.1.4. Eğitim Düzeyi | 11 |
| 1.1.1.5. Cinsiyet | 12 |
| 1.1.1.6. Medeni Durum | 12 |
| 1.1.1.7.Çalışma Süresi | 12 |
| 1.1.2. Çevresel Stres Kaynakları | 13 |
| 1.1.2.1. Fiziksel Çevre Koşulları | 13 |
| 1.1.2.2. Ekonomik Koşullar | 13 |
| 1.1.2.3. Politik Belirsizlikler | 14 |
| 1.1.2.4. Sosyal Yaşam Stresleri | 14 |
| 1.1.3. Örgütsel Stres Kaynakları..... | 15 |
| 1.1.3.1.Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 16 |
| 1.1.3.1.1. Gürültü Faktörü | 16 |
| 1.1.3.1.2. Aydınlatma Faktörü..... | 17 |
| 1.1.3.1.3. Isınma ve Hava Koşulları Faktörü | 17 |
| 1.1.3.1.4. Kalabalık | 18 |
| 1.1.3.1.5. Zararlı Kimyasal Etkiler ve Radyasyon Faktörü..... | 18 |
| 1.1.3.2.İşin Yapısı İle İlgili Stres Faktörleri | 18 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1.3.2.1. Aşırı ve Yetersiz İş Yükü | 18 |
| 1.1.3.2.2. Monotonluk | 19 |
| 1.1.3.2.3. Vardiyalı Çalışma | 19 |
| 1.1.3.2.4. Zaman Baskısı | 20 |
| 1.1.3.3. İşyerindeki İnsan İlişkilerden Kaynaklanan Stres Faktörleri | 20 |
| 1.1.3.3.1. Ast-Üst İlişkisi | 20 |
| 1.1.3.3.2. Çatışma | 21 |
| 1.1.3.3.3. Cinzel Taciz | 21 |
| 1.1.3.3.4. Personel Arasındaki Rekabet | 22 |
| 1.1.3.3.5. Dedikodu | 22 |
| 1.1.3.4. Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 22 |
| 1.1.3.4.1. Personelin Kararlara Katılımı | 23 |
| 1.1.3.4.2. Kurum İçi Terfi Süreci | 23 |
| 1.1.3.4.3. Bürokrasi | 24 |
| 1.1.3.4.4. Yönetimin Yetki Paylaşımı Yetersizliği | 24 |
| 1.1.3.4.5. Hiyerarşi | 25 |
| 1.1.3.5. Örgütsel Politikalardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 25 |
| 1.1.3.5.1. Personel Rollerindeki Belirsizlik ve Rol Çatışması | 25 |
| 1.1.3.5.2. Çalışanların Ücretlendirilmesi | 26 |
| 1.1.3.5.3. Gerçekçi Olmayan İş Tanımları | 27 |
| 1.1.3.6. Örgütsel Kültüre İlişkin Stres Faktörleri | 27 |
| 1.1.3.6.1. Kurum İçi Görüş Farklılıkları | 27 |
| 1.1.3.6.2. Ortak Değer ve Normlara Uyum Zorluğu | 28 |
| 1.1.3.6.3. Statü Algısındaki Düşüklük | 29 |
| 1.1.3.6.4. Moral ve Doyum Düşüklüğü | 29 |
| 1.1.3.7. Kamu Kurumlarından Kaynaklanan Stres Kaynakları | 30 |
| 1.1.3.7.1. Merkeziyetçilik | 30 |
| 1.1.3.7.2. Kuralcılık ve Sorumluluktan Kaçma | 30 |
| 1.1.3.7.3. Kırtasiyecilik | 30 |
| 1.1.3.7.4. Yönetimde Siyasallaşma | 31 |
| 1.1.3.7.5. Kayırmacılık | 31 |
| 1.1.3.7.6. Rüşvet | 32 |

| | |
|---------------------------------------------------|-----------|
| 1.2. Stresin Belirtileri | 32 |
| 1.2.1. Fiziksel Belirtiler | 32 |
| 1.2.2. Duygusal Belirtiler..... | 34 |
| 1.2.3. Zihinsel Belirtiler..... | 35 |
| 1.2.4. Sosyal Belirtiler | 35 |
| 1.3. Stresin Oluşum Süreci | 36 |
| 1.3.1. Alarm Aşaması | 36 |
| 1.3.2. Direnç Aşaması..... | 36 |
| 1.3.3. Tükenme Aşaması | 37 |
| 1.4. Stres Türleri..... | 38 |
| 1.4.1. Olumlu Stres | 39 |
| 1.4.2. Olumsuz Stres..... | 39 |
| 1.5. Stresin Benzer Kavramlarla İlişkisi..... | 40 |
| 1.5.1. Engellenme İle İlişkisi | 40 |
| 1.5.2. Endişe İle İlişkisi | 40 |
| 1.5.3. Çatışma İle İlişkisi | 41 |
| İKİNCİ BÖLÜM | 43 |
| 2. PERFORMANS | 43 |
| 2.1. Performansı Belirleyen Faktörler | 44 |
| 2.1.1. Bireysel Faktörler | 44 |
| 2.1.2. Örgütsel Faktörler..... | 44 |
| 2.1.3. Çevresel Faktörler..... | 45 |
| 2.2. Performans Yönetimi ve İşleyişi | 45 |
| 2.2.1. Performans Değerleme | 47 |
| 2.2.2. Performans Değerlemenin Amaçları | 48 |
| 2.2.2.1. Yönetimsel Amaçlar | 49 |
| 2.2.2.2. Personel Gelişimine Yönelik Amaçlar..... | 49 |
| 2.2.2.3. Eğitimsel Amaçlar | 50 |
| 2.2.3. Performans Değerleme Yöntemleri | 50 |
| 2.2.3.1. Grafik Skalaları..... | 50 |
| 2.2.3.2. Karşılaştırma | 50 |
| 2.2.3.3. Zorunlu Dağılım..... | 51 |

| | |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.3.4. Zorunlu Seçim..... | 51 |
| 2.2.3.5 Kritik Olay | 52 |
| 2.2.3.6. Yerinde İnceleme ve Gözlem..... | 52 |
| 2.2.3.7. Davranışsal Temellere Dayalı Yöntem..... | 52 |
| 2.2.3.8. Sonuçlara Dayalı Yöntem..... | 53 |
| 2.2.3.9. Takıma Dayalı Yöntem..... | 53 |
| 2.2.4. Performans Değerlemede Yapılan Hatalar | 53 |
| 2.2.4.1.Değerlendirme Standartları..... | 54 |
| 2.2.4.2. Olumluluk ya da Olumsuzluk | 54 |
| 2.2.4.3. Kişisel Tercihler Ve Ön Yargılar | 54 |
| 2.2.4.4. Ortalama Eğilim..... | 54 |
| 2.2.4.5. Hale ve Horn Etkisi..... | 55 |
| 2.2.4.6. Son Olayların Etkisi..... | 55 |
| 2.2.4.7. Zıt Durumlar Faktörü..... | 55 |
| ÜÇÜNCÜ BÖLÜM..... | 59 |
| 3.STRES VE PERFORMANS İLİŞKİSİ | 59 |
| 3.1. Stresin Performans Üzerindeki Etkileri..... | 59 |
| 3.1.1. Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri..... | 59 |
| 3.1.2. Stresin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkileri | 60 |
| 3.1.2.1. İşe Devamsızlık..... | 60 |
| 3.1.2.2. Personel Devri..... | 61 |
| 3.1.3.3. İş Kazaları | 61 |
| 3.1.3.4. Performans Düşüklüğü..... | 62 |
| 3.2. Stres ve Performans İlişkisinde Modeller | 63 |
| 3.2.1. Pozitif İlişki Modeli..... | 63 |
| 3.2.2. Negatif İlişki Modeli..... | 64 |
| 3.2.3. Ters U Biçimi İlişki Modeli..... | 64 |
| 3.2.4. İlişkizizlik Modeli..... | 65 |
| DÖRDÜNCÜ BÖLÜM..... | 67 |
| 4.BULGULAR | 67 |
| 4.1. Araştırmanın Amacı ve önemi | 67 |
| 4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi | 67 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Zorlukları | 68 |
| 4.4. Araştırmanın Varsayımları | 68 |
| 4.5. Veri Toplama Yöntemi, Kullanılan Ölçekler ve Güvenilirlik Analizleri..... | 69 |
| 4.5.1. Kişisel Bilgi Formu | 69 |
| 4.5.2. Stres Değerleme Ölçeği ve Performans Algısı Ölçeği | 69 |
| 4.6. Araştırmanın Hipotezleri | 71 |
| 4.7. Literatür Araştırması | 72 |
| 4.8. Araştırmanın Bulguları..... | 74 |
| 4.8.1. Ankete Katılan Katılımcıların Sosyo Demografik Özellikleri | 74 |
| 4.8.2. Stres Değerleme Ölçeğine Ait Bulgular: | 76 |
| 4.7.2.1. Stres Değerleme Düzeyleri T -Testi Sonuçları | 77 |
| 4.7.2.2. Stres Değerleme Düzeyleri Anova Analizi Ve Bulguları | 79 |
| 4.8.3. Performans Algısı Ölçeğine Ait Bulgular: | 86 |
| 4.7.3.1. Performans Algı Düzeyleri T- Testi Sonuçları | 87 |
| 4.7.3.2. Performans Düzeyleri Anova Testi Bulguları..... | 88 |
| 4.7.3.3. Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları..... | 93 |
| SONUÇ | 99 |
| KAYNAKÇA | 107 |
| EKLER | 119 |
| Ek 1. Araştırma Kapsamında Kullanılan Anket Formu | 119 |
| ÖZ GEÇMİŞ | 123 |



TABLO LİSTESİ

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablo 4.1. Stres Değerleme Ölçeği Alt Faktörleri..... | 69 |
| Tablo 4.2. Performans Değerleme Ölçeği Alt Faktörleri | 70 |
| Tablo 4.3. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi..... | 71 |
| Tablo 4.4. Katılımcıların Sosyo Demografik Özelliklerine Ait Dağılımlar | 75 |
| Tablo 4.5. Bireylerin Stres Değerleme Düzeylerine Ait Betimsel Bulgular | 76 |
| Tablo 4.6. Bireylerin Stres Değerleme Düzeylerine Ait Normal Dağılım Analizi Sonuçları..... | 76 |
| Tablo 4.7. Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Stres Değerleme Düzeyleri T-testi Sonucu | 77 |
| Tablo 4.8. Bireylerin Medeni Durum Değişkenine Göre Stres Değerleme Düzeyleri T-testi Sonucu | 78 |
| Tablo 4.9. Bireylerin Yaş Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu..... | 79 |
| Tablo 4.10. Bireylerin Eğitim Durumu Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu | 80 |
| Tablo 4.11. Bireylerin Unvan Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu..... | 82 |
| Tablo 4.12. Bireylerin Çalışma Süresi Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu | 83 |
| Tablo 4.13. Bireylerin Kurumda Çalışma Süresi Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu | 85 |
| Tablo 4.14. Bireylerin Performans Algı Düzeylerine Ait Betimsel Bulgular | 86 |
| Tablo 4.15. Bireylerin Performans Algı Düzeylerine Ait Normal Dağılım Analizi Sonuçları..... | 86 |
| Tablo 4.16. Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Performans Algı Düzeyleri T-testi Sonucu..... | 87 |
| Tablo 4.17. Bireylerin Medeni Durumlarına Göre Performans Algı Düzeyleri T-testi Sonucu..... | 87 |
| Tablo 4.18. Bireylerin Yaş Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu..... | 88 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablo 4.19. Bireylerin Eğitim Durumu Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu | 89 |
| Tablo 4.20. Bireylerin Unvan Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu | 90 |
| Tablo 4.21. Bireylerin Çalışma Süresi Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu | 91 |
| Tablo 4.22. Bireylerin Kurumda Çalışma Süresi Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu | 92 |
| Tablo 4.23. Bireylerin Stres Değerleme İle Performans Algı Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Ait Analiz Sonuçları..... | 93 |
| Tablo 4.24. Stres Değerleme Boyutlarının İş Başarısı Düzeyi Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları..... | 94 |
| Tablo 4.25. Bireylerin Stres Değerleme Boyutlarının İş Doyumu Düzeyi Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları..... | 96 |

ŞEKİL LİSTESİ

| | |
|-------------------------------------------|----|
| Şekil 1.1. Genel Adaptasyon Sendromu..... | 38 |
| Şekil 3.1. Pozitif ilişki modeli..... | 63 |
| Şekil 3.2. Negatif ilişki modeli..... | 64 |
| Şekil 3.3.İlişkisizlik modeli..... | 65 |





ÖZET

Stres, bireyi rahatsız eden bir durum karşısında, organizmanın verdiği psikolojik ve fiziksel tepki olarak tanımlanmaktadır. Stres kavramı gündelik yaşamın her noktasında kendini hissettirmektedir. Günümüzde küreselleşmenin de etkisiyle teknolojik, sosyal ve ekonomik alanda yaşanan değişimlerle birlikte artan rekabet ortamı bireyleri iş hayatında daha çok çalışmaya ve yüksek performans göstermeye zorlamaktadır. Bireylerde artan iş yükü ve diğer etkenler stresin oluşumunda etkin rol oynamaktadır. Bu nedenle araştırma, demografik özelliklere göre kamu sektöründe faaliyet gösteren idari personelin stres kaynaklarının iş performansına etkisini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Sivas Cumhuriyet Üniversitesi merkez yerleşkesinde idari kadro da görev yapan 1370 personel oluşturmaktadır. Araştırmada Cronbach's Alfa Katsayısı, frekans ve yüzde dağılımı, T-testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), Korelasyon Analiz ve Regresyon Analizi yöntemleri kullanılmıştır.

Araştırmada demografik özelliklere göre stres değerlendirme düzeyleri incelendiğinde bireylerin eğitim düzeyi, unvanı, çalışma süresi ve kurumda çalışma süresi bilgilerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Yaş, cinsiyet, medeni durum bilgilerinde ise anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. Demografik özelliklere göre performans algısı düzeyleri incelendiğinde unvan, çalışma süresi ve kurumda çalışma süresi bilgilerinde anlamlı farklılık bulunmuştur. Ancak; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu bilgilerinde anlamlı farklılık bulunamamıştır.

Stres değerlendirme ve performans algı düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan pearson korelasyon kat sayısı analizi sonucuna göre bireylerin genel stres değerlendirme düzeyi ile genel performans algı düzeyleri arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Stres, Örgütsel stres, Performans



ABSTRACT

Stress is defined as the psychological and physical response of the organism to an uncomfortable situation. The concept of stress makes itself felt at every point of daily life. Nowadays, with the effect of globalization, technological, social and economic changes, there is an increasing competitive environment. This increasing competitive environment compels individuals to work harder and show high performance in business life. Increased workload and other factors play an active role in stress formation. For this reason, the research was carried out to examine the effect of stress sources on the performance of employees. The participants of the research consist of 1370 personnel in the administrative staff of the central campus of Sivas Cumhuriyet University. Cronbach's Alfa Coefficient, T-test, One-way ANOVA, Correlation Analysis and Regression Analysis were used in this study.

When the stress assessment levels were examined according to the demographic characteristics, significant differences were found in the education level, title, working time and working time in the institution. No significant differences were found in age, sex and marital status. In the examination of the performance perception levels based on the demographic characteristics, significant differences were found in the title, working time and working time in the institution. However; there was no significant difference in age, sex, marital status, and education level.

According to the results of the Pearson correlation coefficient analysis conducted to investigate the relationship between stress valuation and performance perception levels, it was found that there was a positive correlation between general stress assessment level and general performance perception levels of individuals.

Key Words: Stress, Organizational Stress, Performance



GİRİŞ

Günümüz iş koşullarında çalışanlar, hem günlük hayatta hem de iş hayatında stres yaratan birçok faktörle karşılaşmaktadır. Küreselleşme ile birlikte teknolojinin sürekli gelişmesi, çalışma hayatında rekabeti daha fazla hissedilir hale getirmekte, örgütlerin iş yapma şekilleri değişmekte ve çalışanlardan beklentileri giderek yükselmektedir. Büyümek, gelişmek, varlığını sürdürebilmek, daha fazla kâr elde etmek arzusu içinde olan işletmelerin, bu amaçlarını yerine getirebilmeleri ancak çalışanların performansının artmasıyla mümkün olabilmektedir. Artan beklentiye cevap verebilme çabası içerisinde giren çalışanlar ise iş temposunun yoğunluğu, artan zaman baskısı, daha fazla verimli olmak gibi sebeplerden dolayı strese maruz kalmaktadır.

Bu çalışma ile demografik özelliklerin, çalışanların stres ve performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmış olup çalışmanın ilk bölümünde stresin tanımı, kaynakları, belirtileri, oluşum süreci ve türleri üzerinde durulmuştur.

İkinci bölümde performans kavramı, performansı belirleyen faktörler, performans yönetimi ve işleyişi ile üst yönetimin performansı arttırmadaki rolü üzerinde durulmuştur.

Üçüncü bölümde stresin performans üzerindeki etkileri ile stres ve performans ilişkisini açıklayan modeller üzerinde durulmuştur.

Çalışmanın son bölümünde ise araştırmanın evren ve örnekleme, varsayımları, sınırlılıkları, verilerin toplanmasında kullanılan ölçme aracının hazırlanması ve uygulanması hakkında bilgiler verilmiştir. Bu bağlamda 15 hipotez oluşturulmuştur. İdari personelde stres faktörleri ve iş performansları arasındaki ilişkiyi incelemek üzere 2019 yılı Şubat ve Mart aylarında Sivas Cumhuriyet Üniversitesi merkez yerleşkesinde idari kadro da görev yapan 1370 personel ile anket çalışması yapılmış ve sonrasında elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Araştırmada Cronbach's Alfa Katsayısı, T-testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), Korelasyon Analizi ve Regresyon Analizi yöntemleri kullanılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. STRES

Sanayi devriminin başlaması ile birlikte hızla gelişim gösteren ekonomik ve sosyal değişimler, kişileri ve kişilerin içinde var olduğu örgütü yoğun olarak etkilemektedir. Kişilerin ve örgütlerin, ekonomik alanda karşılaştıkları ağır rekabet koşulları, hem çalışanları, hem de örgütleri daha fazla çalışmaya daha fazla performans göstermeye zorlamakta, bu durum yöneticilerin çalışanlar üzerinde ki performans beklentilerini artırmaktadır. Bireylerin artan beklentilere yeterince karşılık veremeyeceğini düşünmesi stresin meydana getirmektedir (Gökgöz 2013:3).

Bireyler, günümüz yaşam koşullarının da etkisiyle stresle sürekli karşı karşıya kalmaktadır. Stres konusunda son yıllarda yapılan araştırmalar artmasına rağmen, insanlığın varoluşundan bu yana kendini hissettiren önemli bir unsurdur. İş hayatında hem kişilerin hem de örgütlerin arasında öne çıkma, kendini gösterme isteği, hızlı ilerleyen ekonomik, teknolojik, sosyal gelişmelere yetişmek arzusu bireylerde stresin oluşumuna yol açmaktadır (Balcı 2014:3).

Stres, Latince "Estrictia", eski Fransızca "Estrece" kelimelerinden gelmektedir. Stres kavramı, 17. Yüzyılda afet, bela, uğursuzluk, elem, keder, kasvet gibi manalarda kullanılmış olup, 18 ve 19. yüzyıllarda ise, stres kelimesi ifade olarak değişmiş kuvvet, baskı, güç gibi manaya gelen çeşitli kavramlar için kullanılmıştır. Stres, obje ve bireyin bu tür güçlerin tesiri ile mevcut düzenin bozulmasına, çarpıtılmasına, değişmesine karşı bir güç manasında kullanılmaya başlamıştır (Yücel 2010: 23). 20.yüzyıla gelindiğinde ise stresin insan yaşamında her an varlığını hissettirdiği izlenmektedir. Stres için farklı tanım ve açıklamalara yer verilmiş ve böylece bilim adamları kavrama daha geniş ve anlamlı bilgiler katmıştır (Tokay 2000:1). Stres kavramı konusunda yapılmış olan bazı tanımlar şu şekildedir;

Günlük yaşamımız da, modern çağın önemli problemlerinden kaynaklanan stres olgusu, kişilerin istekleri ile dışsal etkenler arasında uyumun sağlanmaması durumudur. Stres kavramı bireyin sosyal yaşamından gelen uyarıcılara karşı verdiği makul ve etkin cevaplardır. Stres, bireyin çevre ile olan karşılıklı etkileşimi neticesinde

meydana gelen olumlu ya da olumsuz olarak verdiği tepkilerdir. Kişiler bu durum negatif bir faktör olarak algılasa da, stresin yarattığı baskı örneğin işe karşı odaklanmaya, motive olmaya yada karşılaşılan herhangi tehlike esnasında kontrolü nasıl elinde tutacağı konusunda vereceği tepki olarak ta açıklanmaktadır (Tekin 2010: 3).

Stres kavramı, kişinin çevresindeki uyaranlara yeterli bir biçimde reaksiyon gösterememesinden kaynaklanan, vücutta fazla yıpranmışlık, negatif yönde bazı etkiler, bitkinlik, gerilim, üzüntü, fizyolojik etki, ruhsal ve sinirsel bozukluk, benlik saygısını kaybetme şeklinde ifade edilmektedir. Stres, kişinin tehdit altında hissettiği, çevresel ve içsel faktörlere karşı verdiği tepki, gösterdiği savunma şeklidir. Stres olgusu, insanların kontrol dışında gerçekleştiğinden, bu süreci kontrol edememe nedeniyle bireyin ruhsal ve bedensel sağlığını olumsuz yönde etkileyen bir durumdur (Paşa 2007:2).

Bir başka ifadeye göre stres, bireyin duygusal tepkiler sebebiyle yüz yüze geldiği olaylar, kontrol edemediği sosyal ve fiziksel güçlerin etkilerine karşı koyamadığı kendisinin herhangi bir katkısı olmaksızın kaçınılmaz bir takım tepkiler olarak adlandırılabilir (Güney 2013:316).

Stresi kavramsal olarak incelediğimiz de ise; algılanan ya da hissedilen çevresel tehditlere karşı, bireyin, ruhsal ve fiziksel bir tepki verme durumu olarak tanımlanabilmektedir (Özmutaf 2006: 75).

Stres, çoğunlukla istenmeyen uyarıcılara ve çevrede bulunan tehdit oluşturan durumlara karşı kişide oluşan fiziksel ve ruhsal tepkileri ifade etmektedir. Stres, örgütte performans yetersizliği, hastalıkların artması, devamsızlık, kalitenin düşmesi, endişe duygusunun yükselmesi gibi sağlık tedbirlerine yönelik maliyetlerin artmasına sebep olmaktadır (Gül 2007: 321).

Cüceloğlu'na göre stres kişinin fiziki etken ve sosyal çevresinden gelen olumsuz koşulların neden olduğu, fiziksel ve psikolojik sınırların ötesinde harcamış olduğu çabadır (Cüceloğlu 2018:319).

Ivancevic ve Mateerson stresi basit bir ifadeyle şöyle ifade etmişlerdir; stres organizmanın çevresiyle olan etkileşimidir. Fakat daha sonra şöyle bir tanımlama yapmışlardır. Kişinin üzerinde özel fiziksel veya psikolojik etkiler yaratan dış

faaliyet, durum veya olay sonucu ve kişisel nitelikler veya psikolojik süreçlerle ortaya konan bir uyum tepkisi (Güney 2013:316).

Stresi açıklama da bir diğer yaklaşım ise, Richard Lazarus tarafından geliştirilmiştir. Lazarus 'a göre stres olgusu kişinin çevre ile olan etkileşimi sonucunda kendini göstermektedir. Bu etkileşimde önemli olan durum birey tarafından olayları ve kişileri stres kaynağı olarak algılamaları ve değerlendirmeleridir. Burada dikkat çeken en önemli vurgu kişilerin çevresel faktörleri nasıl algıladıkları bunları değerlendirme şekilleri ve bilgisel seviyeleri şeklindedir (Kabul 2016:56).

Robert Khan a göre stres kişinin çevreye uyumsuzluğu sonucunda oluşmaktadır. Kişi ile çevre uyumunun pozitif olması durumunda kişinin yetenekleri, kabiliyetleri ve kişiden beklenenin ne olduğu açık bir şekilde belirtilmektedir. Beklentiler, kişilerin yetenekleri ile uyumludur. Kişinin beklentileri ile yetenek ve becerileri arasında uyumsuzluk söz konusu ise stres durumu meydana gelmektedir. Bu durum bireylerde strese yol açmaktadır (Ceylan 2014:179).

Selye ise stres kavramını, kişileri etkileyen çevresel uyarıcı olarak nitelmiştir. 1950 yılında yapmış olduğu bir çalışmasından sonra stresi; organizmanın içindeki çevreye karşı aldığı bir durum olarak tanımlamıştır. Bunun sonucunda Selye, stres ve stresör kavramlarını öne çıkararak, kişide bir dizi tepkiye sebep olan çevresel uyarana stresör, kişilerin bu türdeki uyarıcıya karşı verdiği tepkiyi ise stres diye açıklamaktadır. Selye stresi, herhangi bir zamanda organizmada devam eden tüm farklı uyumların birleşimi olarak ifade etmektedir. Bunlar, organların çalışması, kasların gerilmesi ya da gevşemesi, salgılar vb. olarak vücutta gerçekleşen durumlardır. Stres, yaşamsal faaliyetler sonucunda ortaya çıkan normal ve gerekli bir süreçtir olarak açıklanmaktadır (Güçlü 2001: 92-93).

Selye stresin vücut fonksiyonlarının normal bir parçası olduğunu ve bu durumdan kaçabilme imkânının olmadığını önemle vurgulamaktadır. Stresin kişilerde tamamen yok olması sadece ölümle olmaktadır. Dolayısıyla stres ne iyi ne de kötü bir durumdur. Strese verilen tepkiye göre, kişilerin etkileme seviyesi, kendilerine bağlı bir durumdur. Bir başka deyişle, belirli bir durum ve yalnızca

kişisel özellikler bir olayın üzüntülü olup olmadığı konusundaki kişilerin algısını büyük oranda belirlemektedir (Arıcan 2011:58).

Silah (2005)'a göre stres davranışı, kişinin stresi oluşturan faktörlere karşı gösterdiği psikolojik ya da fiziksel tepkileridir. Bu tepkiler de psikolojik yönden tamamen bireye mahsus gerçekleşmektedir. Stres bir uyarıcı ile davranış ilişkisine dayanmaktadır. Yani stres, baskılar ve uyarıcı ile kişinin belirli bir şekilde davranma eğilimi arasındaki etkileşimin sonucunda oluşmaktadır. Stres, işe yeni başlayan bir kişinin iş başındaki ilk heyecanıdır, öğrencinin sınav öncesi sınav kapısında, hastanın dışı koltuğunda, sanatçının kulislerde hissettiği kaygılı ve gerilimli anlardır denilebilir. Stres ile baskı sözcükleri aynı anlamlarda kullanılsalar da her ikisi de farklı anlamlar ifade ederler. Baskı genellikle bir durum ya da koşulla ilgili olmasına karşın, stres kişinin kendi psikosomatik bütünlüğüyle ilişkilendirilebilir (Silah 2005:151).

Bu alanda uzman kişiler stresi, organizmanın her türlü stres oluşturan etkiye karşı verdiği olarak tanımlamaktadır. Stres konusunda yapılan ilk çalışmalar, stresi kişinin gösterdiği davranışın bir boyutu olarak incelemiş ve esasen olumsuz yönleri üzerinde durmuştur. Yapılan araştırmalarda bazı kişilerin yaşadığı stresin karşısında gücünün azalarak ciddi hastalıklara yakalanmalarına karşılık, bazıları kişiler için stres örgütte iş gücünü arttıran olumlu etki yaratmıştır. Stres bu boyutta, organizma tarafından bir tehdit olarak kabul edilen uyaranlara organizma tarafından verilen psikolojik ve fizyolojik tepkilerinin toplamı olarak açıklanmaktadır (Arıcan 2011: 59).

Stresin meydana gelebilmesi için, organizmada özel biyo-kimyasal değişimlerin oluşması sonucu kişinin vücut sistemi hareketlenmektedir. Uyarıcıyı hisseden birey, sempatik sinir sisteminin etkisi ile duygusal heyecanlar (neşe, korku, öfke vs.) yaşayarak strese girmektedir (Eren 2004:292). Böylece Cannon'un sempatik sinir sisteminin savaş ya da kaç tepkisi olarak isimlendirdiği durum söz konusu olmaktadır. Beynin algıladığı bu etmenler beyni harekete geçirir, hipotalamus, hipofiz ve böbrek üstü bezleri devreye sokarak kana hormon salgılanması sağlar. Kalp hızlı kan pompalamak için daha hızlı atmaya başlar. Stresle başa çıkmak için para-sempatik sinir sisteminin devreye girmesi gerekmektedir.

Sempatik sinir sisteminin etkisi ortadan kaldırılarak, kişide gevşeme meydana gelmektedir (Gökpınar 2014:9).

1.1. Stres Kaynakları

Birey ile strese neden olan faktörlerin bağlantısı incelendiğinde de strese neden olan etkenleri kısıtlamak zor olabilmektedir. Fakat stres, kişinin, çevresinden ve çevresiyle olan etkileşiminden kaynaklanabilmektedir. Günümüzde kişinin hayatında stres nedenleri pek çok alanda kendini göstermektedir. Buna göre stres kaynakları bireysel, çevresel ve örgütsel olarak üç grupta incelenebilir (Tekin 2010:16).

1.1.1. Kişisel Stres Kaynakları

“Kişilerin huy özellikleri, mizaçları karakter ve yetenekleri, stres kaynağını ortaya çıkaran yegâne özelliklerden olabilir. Algı farklılıkları, maddi durumu, yaşam tarzı, yetiştiği çevre, aile yapısı kişisel stres kaynağının temel yapı taşlarını oluşturmaktadır”(Örnek 2017:13).

Kişisel stres kaynaklarını bireyin ihtiyaçları, kapasitesi ve karakteri gibi faktörler de oluşturmaktadır. Bu faktörler, bireyin çalışma durumunu algılama durumuna ve buna nasıl bir tepki verdiği etki etmektedir. Bireyde algılama farklılıkları, edinilen tecrübeler, ailevi sorunlar, aile içerisindeki iletişim, evlatlarının yetiştirilmesi, eğitimi, eşlerin iş yerindeki sıkıntılarını eve yansıtmaları, ayrılma, ölüm gibi nedenler bireysel stres yaratan unsurlar olarak sıralanabilir (Akgün 2010: 25).

1.1.1.1. Kişilik Özellikleri

Kişilik, doğumla başlayan yaşam süresince bireylere genetik, biyolojik ve sosyal özellikler olarak yüklenen, belirli bir zaman içerisinde sürekliliğini devam ettiren psikolojik davranışlardaki farklılıkları ve benzerlikleri belirleyen davranışların hepsine birden verilen isimdir (Tutar 2007:14).

Bireyin, değişmeyen belirgin ve tutarlı olan özelliklerinin tamamını olarak ifade edilmektedir. Bir başka ifadeye göre kişilik düşünce duygu ve davranışlarda kendini gösteren hem benzerlikleri hem de farklılıkları oluşturan bir takım özellikler bütünü olarak açıklanmaktadır (Kırel, Özkalp 2011:72).

Güçlü (2001)'ye göre stres kavramı ile örgütsel ilişki arasındaki ilişki incelendiğinde, bireylerin sahip olduğu kişilik yapısı da bir stres kaynağı olabilir. Bireyin çevresini nasıl anlamlandırıldığı, çevresindeki gelişim ve ilişkilere nasıl bir tepki gösterdiği kişiliği ile de ilişkilidir. Bireyin otokratik yapıda biri olması, duygusal olarak içe dönük ya da dışa dönük bir yapı göstermesi, duygusal anlamda çok çabuk incinen biri olması, olumsuz durumlar karşısında göstermiş olduğu direnç, tavır, başarıya ihtiyacı, örgütsel yapı içinde birer stres kaynağı olarak kendini gösterebilir. Kişilik, bireyin örgüt içerisindeki davranış türünde ne ölçüde önemliyse örgütsel stres kaynaklarından etkilenmesinde de o kadar önemli olmaktadır. Bireyler, çoğunlukla strese yatkın olma seviyeleri bakımından birbirlerinden farklı tavır gösterebilirler (Güçlü 2001: 96). Bazı bireyler strese etkenine karşı güçlü iken, bazı bireyler de stresle başa çıkmada yetersiz olabilir ve yıpranabilirler. Bu bağlamda bireylerin kişilik tipleri A tipi kişilik ve B tipi kişilik olarak iki ana başlıkta incelemek mümkündür. Buna göre A tipi kişilik özelliğine sahip kişiler şu özelliklere sahiptir (Türkmen 2015: 14);

- Kısıtlı bir zamanda daha fazla çıktı elde etmek için durmadan mücadele verme,
- Kendileriyle, çevresindekilerle ve zamanla rekabetten korkmama, sürekli rekabet içinde olma
- Sınırlı zaman ve fazla iş yükü sorumluluğu altında uzun süre çalışabilme,
- Eve iş götürme ve tatil günlerinde çalışmaktan zevk alma,
- Diğer kişilerin çalışma faaliyetlerinden etkilenme
- Üstleri tarafından yanlış anlaşılmaktan şikâyet etme vb. özelliklerdir.

A tipi kişiliğe yatkın olan bireylerde, gerginliğe bağlı olarak yüze yansıyan gergin ifade, önemsiz işleri yaparken bile gereğinden fazla çaba gösterme, güçlü bir hitap tarzı, yemek yerken aceleci tavırlar sergileme, abartılı hareketler, uzun olmayan cevaplar verme, derin nefes alıp vererek iç çekme, elleri ve ayakları sürekli hareket ettirme, sert bakışlar, dikkatli gözlerle etrafı inceleme gibi fiziksel özellikler kendini gösterebilir (Pertev 2006:19).

B Tipi kişiliğe yatkın birey ise oldukça rahat, uyumlu ve daha az rekabet etmektedirler. A tiplerinin ince detaylara takıldıkları yerlerde, B tipleri olaylara daha

farklı şekilde yaklaşabilirler. Hayata yönelik yaklaşımları daha telaşsız olabilir. B tipi kişilik özelliğinde olan bireyler de stres yaşayabilirler, fakat zorlama ve tehditler karşısında daha az paniğe kapılabilirler (Işık 2007:9). Aşağıda B tipi kişiliğin genel özellikleri şu şekilde sıralanmıştır (Barlı 2012:276);

- Aceleci ve sabırsız bir yapıdan uzak olma,
- Rekabetten hoşlanmama,
- Başarılarını ve yaptıklarını başkalarıyla tartışma ihtiyacı hissetmeme,
- Kendilerinde zaman baskısı hissetmeme,
- Kuralcılıktan uzak ve esnek bir yaşama biçimi tercih etme,
- Bir işi başarma konusunda hırslarına yenik düşmeme
- Yaptıkları işten zevk almayı bilme,
- Yumuşak bir tonda hitap ve konuşma tarzını benimseme,
- İş hayatı ile özel hayatları arasında sınır koyabilme,
- İş ile ilgili rahatlıkları konusunda suçluluk duygusu hissetmeme,
- Düzenli ve sakin bir çalışma tarzını benimseme vb.

Friedman ve Rosenman (1974) tarafından B tipi kişilik olarak isimlendirilen bu davranış tipine yakın olan kişilerin olaylara karşı tutumları oldukça rahattır. Hayattan daima zevk almaya çalışan bu kişiler kendilerine zaman yaratmakta ve küçük şeylerden mutlu olmaktadır. Örneğin; sabah güneşin doğuşunu izlerler. Bu davranışı sergileyen bireylerde kısmen de olsa A tipi kişilik özellikleri ile karşılaşmaktadır. Fakat önemli bir değişiklik olmamaktadır (Hatiboğlu 2014: 23).

Örgütlerde çalışan bireyleri, kesin olarak A ve B tipi olarak sınıflandırmak mümkün olmayabilir. Bazı bireyler hem A tipinin özelliklerini hem de B tipinin özelliklerini bir arada barındırabilirler. Bu tipe C tipi veya karma tip adı verilebilir. Ancak önemli olan, hangi tipin özelliklerine bireyin daha yatkın olmasıdır. Burada amaçlanan, çalışanların kendilerine zarar vermeyecek şekilde, işle ve iş ortamındaki diğer kişilerle barışık bir biçimde çalışmasını sağlamak olabilir (Pehlivan 2002: 37).

A tipi ve B tipi bireylerin öne çıkan özelliklerini aşağıdaki tabloda şu şekilde özetlemek mümkündür;

A ve B Tipi Davranış Biçimleri Tablosu

| A Tipi Davranış Biçimi | B Tipi Davranış Biçimi |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Güçlü bir motivasyon | Yarışmada aşırıya kaçmama |
| Davranışlarda saldırganlık | Sosyal değerler için fazla kaygılanmama |
| Yüksek ihtiras | Zamanın kaygısı taşımama |
| Yarışmacı bir kişilik yapısı | Nadiren sabırsızlık |
| Her işin çabuk bitmesi konusunda baskı altında olma | Ekip çalışmasına uygunluk |
| Yetki göçerine kapasitesinin olmaması | Zamanını dalı a çok kendisine ayırma |
| Orkestra şefi kişilik yapısı | Karar vermede aceleci olmama |
| Zamansızlıktan yakınma | İş hayatını özel hayatına karıştırmama |
| Kendine aşın güven | Eve döndüğünde günlük kaygılanandan tamamen uzaklaşabilme, vs |
| Karar vermede çabukluk | |
| İşinde yüksek saygı | |
| Randevularına tam saatinde gitme ve başkalarından da aynı duyarlılığı bekleme | |
| Tartışırken çok açık ve kesin tavır kovma | |
| Astları ve mesai arkadaşlarına zarar çalışırken daha az zaman kaybetme | |
| Duyarlı bir kişilik yapısı | |
| Yüksek verimlilik standartları koyma ve bunlara ulaşma | |
| Enerjisini planlama | |
| Az dinlenme, az spor yapma vd. | |

Kaynak: (Akat vd. 1994: 352)

Diğer yandan, bireyde görülen içe dönüklük ve dışa dönüklük özellikleri de stresin yaşanmasında önemli olan, kişiliğin bir başka özelliği olarak bilinmektedir. İçe dönük bireyler, kendilerini gizleyen, sakin yapılı, çevresiyle mesafeli, iletişim kurmada zayıf, yalnız kalmayı seven bir yapıyı temsil ederken, dışa dönük bireyler daha samimi, iletişim becerisi güçlü, enerjisi yüksek, dinamik, heyecan arayan ve baskın karakterli bireyler olarak ifade edilebilir. İçe dönük bireyler için fazla dışsal uyaranla karşılaşmak stres verici olabilir, ancak dışa dönük bireyler için dışsal uyaranlar, strese yol açmadığı gibi daha çok arzu edilen bir durum olabilir (Keser 2014: 74).

Diğer yandan bireylerin sahip olduğu kimlik özellikleri de bireyleri etkileyen stres faktörleri arasında yer almaktadır. Evli olmak, genç olmak, kadın olmak, tahsilli

olmak, işe yeni başlamış olmak vb. daha birçok kimlik özellikleri stres düzeyini belirleyici faktörlerdir (Yücel 2010: 56).

Tüm bunların yanı sıra örgütte çalışan bireyler için planlanan kariyer politikaları da çalışanlarda stresi meydana getiren diğer bir etkidir. Görevde yükselme, emeklilik, nakil gibi kararların verilmesinde yönetimin elinde rasyonel kriterler yoksa bireyler kariyer kararlarında tarafsız davranılmadığını düşünüyorsa bu durum stres düzeyini artıran bir etken olabilir (Akat vd. 1994: 353).

1.1.1.2. Bireyin Fiziksel Durumu

Bireyde strese sebep olan en önemli unsurlardan biri de bireyin biyolojik ve fizyolojik özellikleri olabilir. Bunlar bireyde hormonal dengenin düzensizliğine bağlı olarak ortaya çıkan salgı bezleri, fizyolojik bozukluklar, çeşitli sistem bozukluklarına bağlı olan biyolojik stres kaynakları olabilir (Tutar 2007:250).

Kişinin fiziksel görünüşü çevresi ile kuracağı iletişimde doğrudan etkili olmaktadır. Buna ilkökul çağında ki çocukların yaşlıları karşısındaki durumu örnek gösterilebilir. Bununla birlikte kişinin içinde olduğu biyolojik yapı da önemli olmaktadır. Stresin oluşmaya başladığı anlarda stresi yaratan bazı hormonların salgılanmasında genellikle kişinin vücut kimyasıyla ve direnciyle doğrudan ilişkili olmaktadır (Akat vd. 1994:346). Kişilerin fiziksel yönden iyi görünmesi stresle baş etmeyi daha kolaylaştırabilir.

1.2.1.3. Yaş

Bireylerde yaş faktörü önemli bir diğer stres kaynağı olmaktadır. Yaşın ilerlediği orta yaş ve yaşlılık dönemlerinde yaşa bağlı sorunlar artmaktadır. Bu dönemde görülen gerilemenin, fiziki ve psikolojik açıdan yaşanan değişimlerin bireylerde stresi artıran önemli bir etken olduğu söylenebilir (Balcı 2014:28).

1.1.1.4. Eğitim Düzeyi

Bireyin eğitim düzeyi stresle baş edebilmesinde en önemli faktörlerdendir. Eğitim düzeyinin yükselmesiyle üniversite hayatı ve iş hayatının bireye kattığı olgunluk ve tecrübe ile stresten etkileme düzeyi azalmakta birey ilkökul ve lise mezunu olan bireylere göre stresi daha az hissetmektedirler. Buna karşın eğitim

düzeiyi yüksek olan bireylerde terfi etme ihtimali olduğundan yetki ve sorumluluklarının artmasıyla stres düzeyi artış gösterebilir (Gümüştekin Eren, Gültekin 2009:153).

1.1.1.5. Cinsiyet

Günümüz çalışma koşullarında çoğunlukla erkeklerin çalıştığı mesleklerde artık kadınlarda çalışabilmektedir. Erkek egemen iş ortamında kadınların, tam tersi durumda da erkeklerin çalışmaları her iki cins üzerinde stres oluşumuna neden olabilmektedir. Hem kadınlar hem de erkekler için yapılan cinsiyet ayrımcılığı ve çeşitli taciz eylemleri önemli bir stres kaynağı olarak kabul edilmektedir (Barlı 2012: 273).

1.1.1.6. Medeni Durum

Bir örgütte bireylerin medeni durumu da onları etkileyen diğer bir stres faktörü olabilmektedir. Evli olan bireyler, üzerindeki sorumlulukları ne nedeni ile bekâr olanlara kıyasla daha fazla stres altına girebilir. Çocukların hastalanması, eşin vefatı, boşanma gibi durumlar kişiyi büyük sıkıntı altına sokabilmektedir. Bunun yanı sıra evli bayanın çalışma hayatında olması, ona aile sorumluluğu ile birlikte iş sorumluluğu da yüklemekte ve yaşanan stres aile düzenini de sarsılmaktadır (Kabul 2016: 20).

1.1.1.7.Çalışma Süresi

İş hayatına yeni bir başlangıç yapmak her çalışan için stres yaratan bir durum olmaktadır. İş tecrübesi olan bireyler dahi yeni bir işe alışma sürecinde zorluk çekmektedir (Kabul 2016: 20). İşe yeni başlamak örgüt değerlerini ve hiyerarşik yapıyı tam olarak anlamamak nedeniyle stres yaratabilmektedir. Diğer yandan genç bireyler kendilerini ispatlamak ve ilerlemek için daha fazla strese maruz kalabilmektedirler (Baytar 2010:23). İşe yeni başlayan bireyler kendilerine ve yönetime kendilerini kanıtlama ihtiyacı içinde oldukları için aynı kurumlarda uzun yıllardır çalışan bireylere oranla daha yoğun stres yaşayabilirler (Kabul 2016: 20).

1.1.2. Çevresel Stres Kaynakları

Bireylerin çalışma hayatında stres yaşamalarına sebep olan bir takım çevresel stres kaynakları bulunmaktadır. Bireylerin içinde bulunduğu çevreyle ilişkili olan bu stresli oluşturan kaynaklar, kişinin çalışma hayatının dışında meydana gelen ancak kişinin iş hayatını da etkileyen stres kaynakları olarak ifade edilebilir (Devcar 2019: 39). Bireyin çevresinden kaynaklanan stres faktörleri dört başlık altında toplanmaktadır

1.1.2.1. Fiziksel Çevre Koşulları

Fiziksel çevre koşulları, çevresel kaynaklardan meydana gelen her türlü fiziki etkiyi ifade etmektedir. Bu etkinin nasıl bir ortamda olduğundan ziyade o etkinin şiddeti önemli olmaktadır. Yani gürültüye maruz kalan bir bireyin ondan etkilenme düzeyi, trafik gürültüsü ya da iş ortamındaki gürültü olup olmamasına bağlı olmayıp gürültünün biçimi şiddeti ve süresi gibi değişkenlere bağlıdır (Barlı 2012:2).

Stresin oluşumuna sebep olan farklı birçok faktör içerisinde, fiziki çevre genellikle bu faktörlerden algılanmaz. Buna karşın trafik, gürültü, kirlilik ve benzeri sorunlar, özellikle büyük şehirlerde insanlar üzerinde strese neden olabilir. Yoğun trafik, trafiğe bağlı olarak oluşan gürültü, toprak kirliliği, çöp ve atıkların yarattığı çevre sorunları kişilerin yaşadığı ortamları biyolojik ve sosyo-psikolojik açıdan tehlikeye sokabilir. Buna ek olarak solunum yolu rahatsızlıkları, zehirlenmeler, vücut direncinin azalması, yeni hastalıkların oluşması fiziki çevrenin tahrip edilmesi ve kirlenmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Kişi bu tür problemlerle karşılaşınca bunlara kendisinin çözüm bulmasının zorluğunu fark edebilir ve bu da onda yoğun stres yaratabilir (Sökmen 2014: 253).

1.1.2.2. Ekonomik Koşullar

İşsizliğin günden güne giderek artması, enflasyonun yükselmesi, yüksek faiz oranları gibi ekonomik gelişmelerdeki olumsuz değişimler bireylerde endişelerin artmasına sebep olmaktadır. Ekonomide yaşanan denge sorunları nedeniyle “yarın ne olacak” kaygısı ile yaşayan bireyler geleceğinden emin olamayan, güvenlik duygusunun eksikliğini hisseden bireylere dönüşmektedirler (Eren 2004:283).

Ayrıca bireyin bu ekonomik sıkıntıları hafifletmek amacıyla teşebbüs edeceği ek iş veya fazla mesai uygulamaları da bedeni daha fazla yormakta ve dolayısıyla bu durum gerilime ve strese neden olmaktadır (Akgün 2010: 23).

1.1.2.3. Politik Belirsizlikler

Bir ülkenin politikasında yaşanan belirsizlikler, siyasi gücün ve hükümetlerin sıkça değişikliklerin olması ve bu durumun neden olduğu istikrarsızlıklar, erken seçimlerin gündeme gelmesi, demokrasiye karşı yapılan müdahale ve darbeler ülke ekonomilerini ve sosyal hayatı belirsiz, dengesiz ve kararsız biçime sokmakta, gerekli kanunların çıkmasını engellemekte, insanların demokrasiye olan inançlarının yok olmasına, korku ve tedirginlik içerisinde yarın endişesiyle günlerini geçirmelerine neden olmaktadır. Bu durum bireyi olumsuz düşüncelere sevk ederek stresin oluşmasına yol açabilir (Yılmaz 2012:19).

Özellikle, yerleşmiş bir demokrasisi ve hukukun üstünlüğünün olmadığı toplumlarda, siyasi manada bir denge bulmak mümkün olmamaktadır. Demokrasinin tüm kuram ve kavramlarının, anayasal güçler ve kurumlar tarafından işletilmediği toplumlarda demokrasiyi özümsemiş kişilerin, ait olma ihtiyaçlarını tatmin etmelerinin imkânı olmamaktadır. Bu tatminsizlik durumu, genel çevre düzeyinde yaşayan ayrı bir stres kaynağı yaratabilir (Tutar 2007:207).

1.1.2.4. Sosyal Yaşam Stresleri

Çalışan bireylerde stresin oluşmasına neden olan önemli sebeplerden biri de teknolojik değişimlerdir. İş hayatındaki değişim hızı çalışanların iş becerilerini kısa sürede yetersiz duruma getirebilmektedir. Bu durumda teknolojide yaşanan değişimlerin sağladığı avantajların yanında bazı dezavantajları da beraberinde getirdiği anlamına gelmektedir. Günden güne giderek gelişen teknoloji karşısında yeni ekipmanları ve sistemleri iyi bilme ihtiyacı hisseden bireyleri baskı ve stres altına sokmaktadır (Demirkıran 2007:26).

Ayrıca bu durumlara ek olarak, kentsel kirlilik, bireylerin sağlığını kötü yönde etkilemekte, yaşanan kentin ulaşımı ve birçok sorun da fiziken ve ruhen tükenmelerine ve yaşam sevinçlerinin yok giderek yok olmasına neden olmaktadır. Dünya da küreselleşmenin etkilerinin artması ise, bir taraftan mevcut iş ortamlarını

ve iş şekilleri, diğer taraftan ülkelerin sosyal özelliklerinde değişime sebep olarak kişilerin yaşam tarzlarında kararsızlığa ve dengesizliğe yol açmaktadır. Büyük bir hızla küreselleşmenin de etkisiyle dünya uluslarının sosyo kültürel özellikleri, örf ve adetleri, gelenekleri kültürel değerlerde değişimler kendini göstermektedir (Kara 2010:18).

Serbest kültür değişimiyle birlikte, bireyin kişiliğine yönelik önemli bir müdahale sayılabilecek zorunlu kültür değişimleri esnasında daha büyük bir gerilim yaşanmasına sebep olabilir. Zorunlu kültür değişimlerinin neden olduğu, birey ve toplum hayatında oluşturduğu en önemli etki belirsizliğin ve kararsızlığın öne çıkmasıyla oluşan gerilim olarak açıklanabilir (Tutar 2007: 207).

1.1.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgüt, belli bir amacı yerine getirmek arzusu içinde olan, bu amacı gerçekleştirmek adına ortak payda da bir araya gelen, iki ya da daha fazla grup, kurum ile kuruluşların oluşturduğu topluluklara örgüt denilmektedir (Moğul 2014:5).

Sökmen (2014)' e göre örgütsel stres, kişi-örgüt etkileşiminden kaynaklanan, kişiyi normal fonksiyonlarından uzaklaştıran, psikolojik ve fiziksel davranışlarında değişiklik yaratan iş ile ilgili olan faktörlerin kişiye yansımından oluşan psikolojik durum olarak tanımlanmaktadır (Sökmen 2014:250).

Palletier'e göre iş stresi, performans beklentilerinin yüksek oluşu, zaman baskısı, mesai arkadaşları ve üst yönetim ile çatışmaların yaşanması, sorumluluk yükünün fazlalığı ya da iş doyumsuzluğu ile ortaya çıkabilir (Yaman 2019:36).

Diğer adıyla iş stresi ya da mesleki stres olarak ta bilinen örgütsel stres, personelin görevlerini yerine getirirken, çalışma koşullarının ya da personelin karakter özelliğinden kaynaklanan kurum veya kuruluşlara adapte olamamasından dolayı gösterdiği zihinsel veya duygusal davranış olarak açıklanabilir (Aygün 2018: 28).

Örgütsel stres, bireyin örgüt ile arasındaki ilişkiden meydana gelen, bireysel özelliklere göre farklılık göstererek olağan fonksiyonlarından uzaklaştıran bir durum olarak değerlendirilebilir (Arıkanlı, Ulubaş 2004:128).

İş yaşamındaki çalışan, kendisine verilen görevi yerine getirmenin yanı sıra organizasyon da bulunan diğer iş görenlerle karşılıklı ilişkilerde bulunarak ve örgütün ortak değer ve normlarına ayak uydurarak organizasyonda ki gruplara katılım sağlamaktadır. Bu durum, kişinin iş hayatında başarılı bir uyum süreci ile sonuçlanmaktadır. Çalışanlar yapması gereken görev ve işleri sırasında üstlendiği rolleri itibariyle iş ortamının oluşturduğu örgütsel stresin etkisi altında kalmaktadır (Pehlivan 2002:21).

1.1.3.1.Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri

Gürültü, aydınlatma, ısınma ve hava koşulları, kalabalık faktörü, zararlı kimyasal etkiler ve radyasyondan kaynaklanan stres faktörleri olarak aşağıda 5 başlık altında incelenmektedir.

1.1.3.1.1. Gürültü Faktörü

Belirli bir uyum ve düzen içinde olmayan ses dalgalarının şiddeti, kişinin zihninde, kulağında olumsuz etki yaratmakta, istenmeyen şekilde oluşan bu seslerin tümüne birden gürültü denilebilir (Eroğlu 2007: 446).

Yüksek şiddetteki ses düzeylerine maruz kalan kişiler gürültü faktörünün 3 etkisi ile karşı karşıya kalmaktadır. Bunlardan ilki, ses seviyesinin çok fazla hissedildiği yerlerde, kişiler duyma kaybına maruz kalabilir. İkincisi iş görenlerin birbirleriyle anlaşma ve iletişim kurmalarında bazı kopuklukları meydana getirebilir. Üçüncüsü ise, iş görenlerde düşük verimlilik ve kişinin kendisini kötü hissetmesine neden olarak organizmada stres yaratabilir (Gökgöz 2013: 27).

Yüksek ses düzeyi, bireylerde sadece duyma kayıplarıyla sınırlı olmamaktadır. İş görenlerde tansiyon yüksekliği, kalp ritminde ve dolaşım sistemlerinde bozulmalar, mide ve bağırsak sorunları yaratabilir. Ayrıca, bu ortamda çalışan bireylerde çatışma, kızgınlık ve öfkenin dışa vurumu gibi psikolojik rahatsızlıklara neden olabilir. Bunun yanı sıra gürültü ile birlikte hissedilen titreşimin de iş gören sağlığında birçok olumsuz etki yaratabilir. Titreşim kısaca bir cismin farklı yöne doğru salınım hareketi olarak ifade edilebilir. Davranışlarda, görme yetisinde, ellerin ve parmakların hissizliği gibi rahatsızlıklara sebep olmakta ve iş görende stresin oluşumuna zemin hazırlayabilir (Sabuncuoğlu, Tüz 2001: 235-236).

1.1.3.1.2. Aydınlatma Faktörü

İş yerinin yeteri kadar aydınlatılmış olması ile işlerin daha basit bir şekilde yapılması ve verimde artış sağlanması arasında olumlu bir ilişki görülebilir. İyi bir aydınlatmanın temelini ışıklandırmadaki dağıtım, kuvvet, yoğunluk ve renk oluşturmaktadır. Eğer çalışanlar her gün düşük seviyede ya da parlak ve gölge yapan bir ışıklandırma ortamında çalışırlarsa, bu olumsuz şartlar çalışanlarda gözlerde yorulma ile birlikte baş ağrılarına ve sinirliliğe neden olmaktadır. Kötü ışıklandırmanın getirdiği yorgunluk ile birleşen bu can sıkıcı durum, hem dikkati dağıtır ve hem de insanın çalışma motivasyonunu düşük kılmaktadır. Yapılan araştırmalar ışık şiddetinin artmasına bağlı olarak, üretimde verimin % 8-27 oranında yükseldiğini ortaya koymaktadır (Tekin 2010:37).

İş yeri ortamının yeterince aydınlatılması, çalışanların işlerini daha kolay yapabilmesine dolayısıyla da veriminin artmasına imkan sağlamaktadır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde aydınlatmanın aşırı ya da düşük seviyede olması iş kazalarına sebebiyet verebilir (Altan 2018: 143).

1.1.3.1.3. Isınma ve Hava Koşulları Faktörü

İş yerinin, sürekli hava almasını sağlamak ve çalışılan ortamın kişinin vücuduna da, sıcaklık seviyesini hissedebilir şekilde olması önemlidir. Eğer hava ve ortam aşırı soğuksa iş görenler psikolojik olarak etkilenebilir. Bu etki genellikle asabiyet hali, düşük performans bu duruma bağlı olarak verimlikte düşüş, yorgunluk hissi, kafa ağrısı ve migren rahatsızlığı şeklinde kendini göstermektedir. Diğer taraftan solunum havada ki oksijen düzeyinin %14 ün altında olması karbondioksit oranının ise %2.4 ün üstünde çıkması iş görenlerin kendinde geçme ve boğulma gibi vücudu etkileyen tehlikelere yol açmaktadır (Sabuncuoğlu, Tüz 2001: 236). Yapılan araştırmalara göre iş yerinde sıcaklık ve nem değerleri iş görenlerin motivasyonuna, verimliliklerine, fiziksel ve duygusal durumlarına olumsuz etkilerinin olduğunu göstermektedir. İş yerlerinde elektrikle çalışan makinelerin yaydığı ısı, iş görenlerin sinirlilik ve gerginlik hallerini artırarak strese girmelerine neden olabilir (Keser 2014: 37).

1.1.3.1.4. Kalabalık

İş yerini kalabalık oluşu, iş görenleri iki açıdan etkileyebilir. Birincisi, olumsuz etkileri bulunan gürültü faktörünün yaşanan kargaşa nedeniyle daha fazla artması olabilir. Kalabalığın ortamdaki gürültüyü artırması iş görenleri olumsuz yönde etkiler. İkinci olarak çok kişinin var olduğu bir iş yerinde çalışmak, gizliliği ve kişinin özgürlüğünü yok ettiği için bireylerde stres yaratır. Gizliliğin olmayışı bireylerin kendilerini engellenmiş ve sınırlandırılmış hissetmeleri nedeniyle stres yaşamalarına yol açabilir (Pehlivan 2002: 54).

1.1.3.1.5. Zararlı Kimyasal Etkiler ve Radyasyon Faktörü

Günümüzde teknolojik alanda ve sanayi sektöründe görülen gelişmeler vücutta hasara sebep olan birçok hastalığı da beraberinde getirmektedir. Özellikle sanayileşen kentlerde yaşayan bireylerin zararlı gazların solunumu ile boğulma, zehirlenme, hastalanma ve asit yağmurları gibi tehlike arz durumlara daha çok maruz kaldığı göz önünde bulundurulursa çalışanların stres altına girmelerinin kaçınılmaz olduğu düşünülebilir. Çalışma yaşamında radyoaktif maddelere maruz kalmakta iş görenlerde stres faktörü oluşturan bir etmendir (Tekin 2010: 39).

1.1.3.2.İşin Yapısı İle İlgili Stres Faktörleri

İşin yapısından kaynaklı stres faktörleri aşağıdaki şekildedir.

1.1.3.2.1.Aşırı ve Yetersiz İş Yükü

Aşırı iş yükü kavramı, bir örgütte çalışan bireylerden kıt kaynak ile az bir zaman dilimi içerisinde çok fazla görevi yerine getirmesi istendiğinde ortaya çıkmaktadır (Uysal vd. 2015:981). Aşırı iş yükü niteliksel ve niceliksel iş yükü kavramı olarak iyi gruba ayrılmaktadır.

Niteliksel aşırı iş yükü, Bir iş yerinde yapılması beklenen işin gerektirdiği tecrübe, yetenek ve performans ile iş gören de mevcut olan niteliklerin uyuşmaması halinde ortaya çıkabilmektedir. Buna göre, işi yerine getirecek olan birey işin gerektirdiği bilgi birikimi ve beceriyi kendinde tam olarak barındırmıyorsa daha çok zorlanarak stres baskısı altına girebilir (Balci 2014: 34)

İş yükünün fazla olmasının yanı sıra yapılacak işin yetersiz olması da bir kurum yada kuruluşta çalışan bireyler için stres yaratabilecek bir unsur olabilir. Yetersiz iş yükü bireyde monotonluğa ve canın sıkılmasına sebep olarak stres yaratan bir unsur haline gelebilir (Kırel, Özkalp 2011: 383).

1.1.3.2.2. Monotonluk

Yapılan bir işin, hiç değişmeden sık sık tekrarlanmak suretiyle, meydana gelen halsizlik yılmışlık ve yıpranmışlık durumunun tamamı monotonluk şeklinde tanımlanabilir. İşin ve iş görenin kendi özelliklerinden, çalışma ortamındaki atmosferden ve iş görenlerin psikolojisinden doğrudan etkilenen monotonluk, sıkıcı ve psikolojik yorgunluğa sebep olan etken olmaktadır (Yüksel 2014:125).

İşin monoton bir şekilde devam etmesi ve kişinin kendisini işin bu süreçlerinin içinde bulamaması, kişinin benliğinde, yapılan işe karşı yabancı hissetme duygusu ortaya çıkmaktadır. Bu duygunun etkisi kişi için baskın bir stres kaynağı niteliğinde olabilir. Monotonluk olgusu incelendiğinde kişilerin üzerinde başta karamsarlık olmak üzere, üzüntü, gerginlik, stres, ilgi eksikliği, pasif direnme, saldırıya geçme gibi yüksek seviyede ruhsal ve sosyal bozukluklar gözlenebilir (Gürün 2009:84).

1.1.3.2.3. Vardiyalı Çalışma

Vardiya ya da diğer bir ifade ile nöbet usulü çalışma, özelliğine göre sürekli faal durumdaki kurum veya kuruluşlarda 7 gün 24 saat boyunca ayrı iş gören gruplarının çalıştırılması esasına dayanan bir çalışma biçimi olarak açıklanabilir (İlgöz 2014:44).

Gececi olarak vardiya usulü çalışma tarzında, iş ortamında tehlikeli bir durum varsa, kişinin dikkatin dağınmak olmasına, kalitesiz uyku sebebiyle yüksek oranda iş kazalarının artmasına yol açmaktadır. Kişinin gündüz uyuyamaması durumunda, iş yerinde güçlük çekerek çalışma, mevcut işin verimliliği ile kalitesini düşürmeye, bu durumdan kaynaklanarak ortaya çıkan stres durumu ise çalışanlar üstünde ciddi manada istenemeyen kazalara neden olmaktadır ve kişilerin sağlığında tehlikeler meydana getirmektedir (Ergül 2012: 25).

1.1.3.2.4. Zaman Baskısı

Çalışma yaşamında mevcut işlerin yanı sıra ayrıca zaman ayırmayı gerektiren yeni bir durumun ortaya çıkışı bazı işleri ertelemeyi zorunlu hale getirebilir. Özellikle bu yeni durum uzadığında, iş görenlerin hem enerjiye hem de zamana ihtiyaçları artabilir. Böyle durumlarda bireyler, zamanın çok hızlı tükendiği ve her şeyin kontrolünden çıktığı düşüncesine kapılabilirler (Ersarı 2010: 74). Bazı görevlerin keskin zaman sınırları içerisinde yapılması zorunluluğu çalışma hayatında önemli bir stres kaynağı olmaktadır. Zaman baskısı yönetimle ilgili faaliyetlerde daha çok hissedilmektedir. Bunun yanında stres, zamanın nasıl değerlendirildiğiyle ilgili de olabilir. Bürokrasinin ve kırtasiyeciliğin gereksizliği ya da yersizliği, ziyaretçi ve telefon trafiğinin yoğunluğu, gereği dışında yapılan toplantılar ve bunun gibi sebeplerden dolayı bireyler işlerini zamanında yetiştiremediklerinde stres düzeyi yükselmektedir (Keser 2014:60).

Çalışanlarda zaman baskısının meydana getirdiği stresi önlemenin ilk adımı vakti etkin kullanmaktır. Bunun için de iyi yönetilmesi gerekmektedir. Zamanı yönetmek ile ifade edilmek istenen istek ve ihtiyaçları karşılayacak şekilde kontrolünün elde bulundurulmasıdır. Öncelikli işlerin belirlenip planlanması, gelişen iletişim yöntemlerinden faydalanılması, yerinde ve doğru zamanda karar verilmesi ve yetki devri, zaman baskısının neden olduğu stres ve endişeyi azaltmakta etki edecek faktörlerden olmaktadır faktörlerdir (Yamuç, Türker 2014: 26).

1.1.3.3. İşyerindeki İnsan İlişkilerden Kaynaklanan Stres Faktörleri

1.1.3.3.1. Ast-Üst İlişkisi

Bir örgütte çalışan kişilerin üstleriyle olan iletişimlerinde arkadaşlık, güven duygusu, saygı ve karşılıklı anlayış önemli bir faktördür. Ast-Üst İlişkisinde yapıcı olmayan eleştiriler, kişisel kayırmalar yaparak örgütte çalışan diğer kişilerin kendilerini kötü ve değersiz hissetmelerine neden olan üstler çalışanlar üzerinde strese neden olmaktadır. Astlarla gerçekleşen iletişimlerde ise karşılıklı anlayış, saygı ve güven duygusu çok önemli unsurlardan olmaktadır. Bu davranış şekilleri bireyin kendi iş arkadaşları içindeki iletişim halinde de geçerli bir durumdur. Kişiye karşı güvenin yitirilmesi karşılıklı anlayışa dayalı ilişkiler negatif yönde olması

kişilerde tedirginlik olgusuna neden olmaktadır. İş yaşamında ki çevresinden sosyal dayanak bulamayan kişiler büyük yalnızlık duygusu içinde kendilerini bulabilirler (Arıcan 2011: 68).

1.1.3.3.2. Çatışma

Örgüt içinde çatışma, kişilerin ve toplulukların ortak çalışma sorunlarından kaynaklanan ve rutin olan işlerin durmasına, karışmasına neden olan olaylar olarak açıklanmaktadır. Örgütlerde tüm çaba ve tedbirlere karşı çatışmaların önüne geçmek hiç kolay olmamaktadır. Örgüt içinde bazı kişiler arasında ki çatışmalar kaçınılmaz hale gelmektedir. Çünkü kişilerin bilgileri, eğitim düzeyleri, tecrübeleri, ilgi alanları ve becerileri birbirinden ayrı olabilmektedir (Eren 2004:553).

Örgüt içerisinde ki işleyişin farklılığından kaynaklanabilecek çatışmaya neden olan örgütsel faktörler arasında, örgütün büyüklüğü, bürokratik kurallar, rekabet oluşturan kısıtlı kaynaklar, uzmanlaşma gibi iş bölümünün neden olduğu farklılıklar sayılabilir (Ayan, Yavuz 2018:747).

1.1.3.3.3. Cinsel Taciz

“Taciz, kurallara dayalı olmayan, bir kişinin (bir kurumun veya bir örgütün) bir başka kişi üzerindeki, o kişinin kendi isteğinin, rızasının dışında manevi, sözlü, fiziksel vb. yöntemlerle o kişiyi aciz bırakma, rahatsız etme, tedirgin etmeye yönelik olarak yaptığı davranış veya etkilemelerdir”(Sarmaşık 2009:5).

Cinsel tacizin iş yerinde gerçekleşmesi halinde, çalışan personel ve örgüt açısından olumsuz sonuçlar meydana gelmektedir. Davranışsal yönden cinsel tacizin sonuçları kişilerde, benlik duygularını kaybetmelerine, tecavüze uğrayabilme endişesi taşımalarına, kaygıdan oluşan korkuya, utanma hissine, kendini sürekli suçlamaya, örgüt içinde yalnızlık ve kendini kapatma duygusuna yol açtığı görülebilir. Örgütsel sonuçlar tarafından incelendiğinde ise çalışanlar, bu istenmeyen durumun tekrarlanmasından korkarak üzerlerinde stres baskısını daha yoğun bir şekilde hissederek çalıştıkları işten ayrılma veya kaçma yöneliminde buldukları gözlenebilir (Solmuş 2005:5).

1.1.3.3.4. Personel Arasındaki Rekabet

Çalışanlar arasında ki rekabet örgüt tarafından arzulan bir durumdur. Tüm örgütler, belirli zamanlarda para, terfi ve benzeri konularda çalışanlarına sınırlı fırsatlar sunmaktadır. Çünkü rekabetin çalışanları geliştirmeye zorlayan bir yönü bulunmaktadır. İş yerinde çalışanlar bireyler de, bu sınırlı fırsatları kendi lehine çevirmek için rekabet içine girmektedir (Budak ve Budak, 2016:326).

Ancak, iş görenleri adeta bir yarış içerisine çeken rekabet ortamı, çatışmanın oluşmasına ve iş ortamının gerilmesine yol açarak stresi oluşturmaktadır. Rekabetin ileri düzeyde yaşanması çalışanlarda karşılıklı olarak insani ilişkileri yıpratırken, örgüt içi kayıpların olmasına sebebiyet vererek iş yerini çekilmez hale sokabilir (Kabul, 2016: 42).

1.1.3.3.5. Dedikodu

Dedikodu gerçekliğinden emin olmadan başkalarının kötülenmesi, suçlaması, karalanması maksadıyla yapılan konuşmalardır. Toplumsal kültürün, bireyleri yüz yüze iken eleştirmeye yönelik olmamasından dolayı insanlar, aslı olan veya olmayan söylentilerin başkaları ile paylaşılması gereğini hissetmektedirler. İş veya özel hayatıyla ilgili dedikodusu yapılan kimseler iş yerindeki insan ilişkilerinden kaynaklanan strese maruz kalmaktadır (Pehlivan 2002: 66).

Bireylerin enerjilerinin ve zamanlarının büyük bir bölümünü meşgul eden dedikodu toplumsal bir hastalık olarak varlığını sürdürmektedir. İnsanlar, başka kişilerin davranışlarını ve bu davranışların sebeplerini araştırma gereği hissetmeden kendilerince değerlendirerek kişisel bir doyuma ulaşmaya çalışmaktadırlar (Altun 2017: 55). Bu durum hem çalışanların hem de yöneticilerin karşılıklı ilişkilerinde olumsuzluklar yaratarak stresin yaşanmasını kaçınılmaz kılabilir.

1.1.3.4. Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Faktörleri

Örgüt yapısından kaynaklanan stres faktörleri personelin karara katılımı aşağıda beş başlık altında incelenmiştir.

1.1.3.4.1. Personelin Kararlara Katılımı

Kararlar da katılımın sağlanması ile çalışanlar, kendilerini etkileyebilecek kararların alınmasında aktif rol almaktadırlar. Karara katılımın esasını bireylerin, iş ile ilgili verilen kararlarda benimseyici ve destekleyici olacağı düşüncesi oluşturmaktadır. Çalışanlar, sorunun temelini oluşturan sebepleri daha iyi ve detaylı olarak öğreneceklerinden verilen kararın niteliği de artmaktadır. Buna karşın yöneticilerin çoğu alt kademede görev alan personelin kararlara katılımını uygun görmemektedirler. Çünkü bu durumda onların, kendileriyle yarışacağını düşünerek ilişkilerini geliştirmek istemezler. Alt kademede çalışanların, işlerine yabancılaşmasına yol açan bu durum onları dışlanmış hissettirerek iş stresi yaşamalarına neden olabilir (Pehlivan 2002: 55 -56).

Çalışanların alınan örgütsel kararlara katılamaması, kendisini örgütün bir üyesi olarak görememesi ve bir gruba ait olamama duygusunu da beraberinde getirmektedir. İnsanın sosyal bir varlık oluşu, kendisini bir gruba ait hissetmemesi yalnızlık duygusunu artırmakta ve verimliliğini düşürebilir (Şahin 2005: 54).

1.1.3.4.2. Kurum İçi Terfi Süreci

Mesleğinde ilerlemek, yükselmek ve daha iyi mevkilere gelmek her çalışanın arzu ettiği bir durumdur. Yeteri kadar ilerleyememe durumunda bireylerin yetenek ve becerilerinin gerekli şekilde değerlendirilememesi ve icap eden sorumluluğun verilmemesi gibi bir durum ortaya çıkmaktadır. Bu durumda çalışanın kapasitesi yerine getirdiği görevlerin üstünde kalmaktadır ve kişinin kendini geliştirme olanağı günden güne azalmaktadır. İş tatminsizliğine sebep olan bu durum stres düzeyinin yükselmesine sebep olabilir (Güney 2009: 322).

Bir diğer terfi sorunu da gereğinden fazla terfi edilmesinde ortaya çıkmaktadır. Bireyler yeteneklerinin çok üstünde hak etmedikleri mevkilere getirildiğinde, işgal ettikleri konumun gereklerini yeterince yerine getiremezler ve buldukları konumlarını korumak için üstün gayret sarf ederler. Böylesi durumlarda da bireyler strese maruz kalmaktadır (Tonbul 2017: 27).

Tüm bunların yanı sıra örgütte çalışan bireyler için planlanan kariyer politikası, bireyde stresi oluşturan diğer bir etken olmaktadır. Terfi almak, emekli

olmak, nakil olmak gibi kararlar verilirken yönetimde herkese rasyonel davranılacağını belirten şartların olmaması bireylerde adil davranılmadığı düşüncesi oluşturabilir ve bireyler strese maruz kalabilir (Akat vd 1994:353).

1.1.3.4.3. Bürokrasi

Bürokrasi, “kelime anlamıyla devlet işlerinin yürütülmesinde yazışmalara gereğinden fazla önem verme, kırtasiyecilik” olarak tanımlanmaktadır (Ataman 2001: 91).

Buna göre bürokrasi işlerde formaliteyi artırmak, yasalarda bulunan engelleyici kurallarla işleri uzatmak, kurallara gereğinden fazla uyulması zorunluluğu halinde ortaya çıkan yönetim sistemi olarak açıklanabilir (Çevikbaş 2014: 78-79).

Birden fazla sorumluluğu kendisinde barındıran iş görenler aynı düzeyde yetki hakkına sahip olamamaktadırlar. Bu durum çalışanlar üzerinde bireysel sorumluluğu düşürebilir, işleri yavaşlatabilir, asabiyet ve hüsrana uğrama duygularına yol açarak stresi oluşturabilir (Tekin 2010: 52).

1.1.3.4.4. Yönetimin Yetki Paylaşımı Yetersizliği

Yönetim yetkisine sahip olan kişilerin çok basit konular için bile yetki devri yapmamaları onların gereksiz konular için sürekli meşgul edilmesine neden olmaktadır. Bu durum astların kendilerini, iş yapma becerisine sahip olmayan, sorumluluk yetkisine layık görülmeyen kişiler olarak hissetmelerine yol açabilir. Bu durumda, iş görenler güven duygusunu yitirerek, kendi başına bir şey üretmez hale gelebilirler (Şahin 2005: 54).

Bu noktada Yöneticiler gerçekleştirecekleri yetki devri ile hem zamandan tasarruf sağlayabilir, hem de iş görenlerin iş motivasyonunu sağlayarak iş verimini yükseltebilirler. İş görenlere görev dağılımı yapıldıktan sonra, görevlerini devralan astlar, bağlantıların kurulması ve kaynakların kullanılması için birtakım yetkilere ihtiyaç duymaktadırlar. Örgütlerde bu görev ve yetkiler kişilere göre değil, makamlara göre verilmektedir. Üstler, astlara devredilen yetkinin kapsamını belirlemelidir. Bu yetkilerin kapsamı, dağılımı yapılan görevlerle alakalı olmalı, yapılan görev değişikliklerinde yetki kapsamında da değişiklikler yapılmalıdır.

Yetkiye ait kapsam açık bir şekilde tanımlanmazsa uyuşmazlıklar yaşanarak iş görenlerde örgütsel stresin oluşumu kaçınılmaz olabilir (Arıcan 2011: 65).

1.1.3.4.5. Hiyerarşi

Örgütün hangi amaçlara nasıl ulaşacağını bilemeden plansız olarak çalışması örgüt üyelerinin moral ve motivasyonu üzerinde olumsuz sonuçlar yaratabilir. Örgüt üyelerinin yetki ve sorumluluklarını tam olarak bilememesi, kime bağlı olduğu konusunda kuşku yaşaması, çalışanlar arasında huzursuzluğa yol açmaktadır. Yetki dağılımı iyi bir şekilde yapılmazsa alt ve üst kademeler arasında iletişim kanalları tıkanabilir, emirlerin dağıtılması ve iş görenlerin yönetilmesi zorlaşabilir. Örneğin, astlar birden fazla üste bağlı olmaları halinde kimden emir alacaklarını ve hangi emri daha önce yerine getireceklerini bilemezler. Uygun bir çalışma ortamının oluşması için, örgüt üyelerinin kimden emir alacağı ve kime bağlanacağı belirlenmelidir (Yılmaz 2012: 13).

Hiyerarşinin stres yaratmasının nedeni ast ve üst ilişkilerinin formel olmasıdır. Bu örgüt yapıları, ast ve üst kadrodaki çalışanlarda iletişim engeli oluşturabilir. Bireyde engellenme duygusu da stresi oluşturan bir etmen olmaktadır. Belirli bir mesafe ve resmiyet gerektiren hiyerarşik düzen örgüt ikliminde soğukluğa neden olduğu için iş görenlerin iş tatminini düşürerek stres baskısı altında kalmalarına neden olabilir (Genç 2012: 293).

1.1.3.5. Örgütsel Politikalardan Kaynaklanan Stres Faktörleri

Örgütsel politikalardan kaynaklanan stres faktörleri aşağıda 3 başlık altında incelenmiştir.

1.1.3.5.1. Personel Rollerindeki Belirsizlik ve Rol Çatışması

Rol belirsizliği, iş görenlerin görevi ile ilgili olarak beklenen performansı sağlamak için, gereken bilgi ve imkândan yoksun olduğu zaman ortaya çıkmaktadır. İş görenin işi ile ilgili yetkilerinin ne olduğunu bilmemesi, hedeflerinin açık ve planlı olmaması, sorumluluk alanı ile ilgili bilgisinin olmaması, görevi ile ilgili kendinden beklenenin ne olduğunu bilememesi rol belirsizliğini artıran unsurlar olmaktadır (Keser 2014: 42).

“Rol, kişinin bulunduğu konumda yapabilecekleri veya yapamayacakları davranışlarıdır. Kişinin toplum içerisinde hakları ve sorumlulukları belirlendiğinde aynı zamanda onun rolü de belirlenmiş olmaktadır. Kişinin aynı anda birden fazla rolü üstlenmek zorunda kalması veya kişinin karakterine uygun olmayan rolleri üstlenmek zorunda kalması rol çatışmasını meydana getirir (Gümüştekin, Öztemiz 2005: 274). Örneğin çalışan bayanlar için aile içerisinde ki ev hanımı ve anne rolü ile iş hayatında edindiği rol çatışma halindedir. Aynı şekilde sürekli iş seyahatleri ve yoğun çalışma temposu içerisinde olan bir erkek bireyin çalışma hayatında edindiği rol ile aile içerisinde ki aile reisi ve baba rolü çatışma halindedir. Bunun yanı sıra kişinin karakteri ile uyuşmayan rol çatışmasına örnek olarak; savaştan yana olmayan bir bireyin silah ve mühimmat yapımında görev alması verilebilir (Tonbul 2017:24).

Rol çatışması, aynı anda ortaya çıkan en az iki durumun baskısı olarak tanımlanabilir. Bir başka ifadeye göre rol çatışması bir çalışanın çalıştığı yere uygun uygun konumlandırılmaması sonucunda oluşabilir. Michigan üniversitesinden Robert Khan ve ekibinin yapmış olduğu konusu “rol çatışması ve stres” olan araştırmanın sonucu incelendiğinde rol çatışmasının bireyin duygusal durumu üzerine birçok etkiler yaptığı görülmektedir. Bunlar şöyle sıralanabilir (Şimşek vd., 2014:272);

- Bireyin içsel çatışması artmakta
- İş ortamında gerilimi artmakta,
- İş ile ilgili tatmin azalmakta
- Bireylerde hem yönetime hem de organizasyona olan güven azalmakta.

Sonuç olarak, rol çatışmasının ortaya çıkması; çalışanın rolünde ki etkinliğini düşürmekte, çalışanın bu rolü verenlere güveni azalmakta, çalışan için işin çekiciliği düşmekte ve stresin oluşmasına neden olmaktadır (Şimşek vd., 2014:272).

1.1.3.5.2. Çalışanların Ücretlendirilmesi

Örgütler de ücret sistemi, bireylerin hem örgüt içindeki, hem de örgüt dışındaki yaşamını yakından ilgilendirmektedir. Çalışanlar için ücretin düşük olması, , iş güvencesi, geçimi sağlayabilecek ücret uğruna fazla mesailere ve vardiyalardan sağlanacak primlere aşırı bağlanma, çalışan birey ve ailesi için büyük streslerin tetikleyicisi olmaktadır. Ücret düşüklüğü, yaşanan evin kötü olması, beslenme

yetersizliği, çocuklar için iyi bir eğitim olanağının sağlanamaması, zor zamanalar küçük bir tasarruf ayıramamak, uzun vadeli borçlardan kurtulamamak gibi sonuçları meydana getirmekte ve bu durumda çalışanın üzerinde uzun vade de ruh ve beden sağlığı üzerinde negatif sonuçlara sebep olmaktadır (Baltaş, Baltaş 2002: 82).

Örgütlerde uyulması gereken eşitlikçi ücret sistemi üç temel ilkeye dayanmaktadır (Arıkanlı, Ulubaş 2004:114):

- Ücret yapılan işe göre ödenmelidir.
- Eşit işe eşit ücret ödenmelidir.
- Ücretler piyasa ücretleriyle ve standartlarıyla karşılaştırılabilir olmalıdır.

Sözü edilen sisteme uymayan ücret sistemlerinde hem örgüt çalışanları hem de örgüt açısından sorun çıkabilmektedir. Eşit yapıdaki ücret sistemi ile çalışanlar olumlu etkilenip motive olabilmektedirler (Arıkanlı, Ulubaş 2004: 114).

1.1.3.5.3. Gerçekçi Olmayan İş Tanımları

Bir örgütte çalışan bireyin görevinin ne olduğu ve bu görevi hangi koşullar altında, nerede ve ne zaman yerine getireceğini belirten yazılı ifadeye iş tanımı denmektedir (Bingöl 2014: 84). Gerekli olan bilgi düzeyini, beceri ve yeteneği, eğitimi ve diğer özellikleri kendisinde bulundurmayan çalışanların doğru işe yerleştirilmemeleri gerçekçi olmayan iş tanımının oluşmasına neden olmaktadır. Doğru işe doğru insanın yerleştirilmemesi iş gören performansının ölçümünde, ücret ve terfi konularında hatalı kararların verilmesine neden olmaktadır. Bu durumda iş görenlerin işe olan bağlılığı, iş tatmini giderek yok olmakta, iş ortamında kendini rahat hissetmemekte ve bu da iş görenlerde strese yol açmaktadır (Tekin 2010:59).

1.1.3.6. Örgütsel Kültüre İlişkin Stres Faktörleri

Örgütsel kültüre ilişkin stres faktörleri aşağıda 4 başlık altında incelenmiştir.

1.1.3.6.1. Kurum İçi Görüş Farklılıkları

Örgütlerde işin yürümesi, devam etmesi gibi konularda, takım halinde çalışan personel arasındaki görüş farklılıkları başta olmak üzere ortak payda da birleşemediği, işlerin görülmesi sırasında çalışanların kişisel davranmaya başladığı,

karşılıklı yardımlaşma ve çözüm yollarını birlikte aramadığı ve bunun sonucunda çalışanlar arsında kayırma ve güç savaşının baş gösterdiği olaylar stresin en önemli kaynağını oluşturmaktadır. Örgüt içinde böyle bir durumla karşılaşan çalışan, kendini örgüte ait hissetmemektedir. Çalışanlar arasında yaşanan bu görüş farklılıkları örgüt içinde açık ve gizli bir çatışma hali yaratabilir. Bu çatışma durumu stres oluşumunu tetikleyerek, çalışanın iş gücüne olumsuz yansiyabilir dolayısıyla kişinin algısı başka yönler kayarak, verimliliğin düşmesine neden olabilir (Güney 2013:326).

1.1.3.6.2. Ortak Değer ve Normlara Uyum Zorluğu

Kişiler örgüt içinde işe başladıkları andan itibaren, o örgütün mevcut düzeninde yer alan değer ve normlarından oluşan ahenge ayak uydurmak zorundadırlar. Kişiler bazen örgütün ortak değer ve normlarının tümüne uyum sağlamakta zorluk çekebileceği gibi bu ortak değer ve normlardan doğan beklentileri reddedebilirler. Kişilerin örgütün içinde kendini gösteren ortak değer ve normlarını kabul etmemesi ve onları içselleştiremediği zaman hissettiği ya da gördüğü baskı ve problemler örgüt ve alt gruplarında büyük bir stres unsurunu oluşturabilir (Ören 2013: 31).

Gruplar, içinde yer aldıkları organizasyon yapısının durumuna göre kendi informel yapılarının pekiştirmek için, sosyal davranış normları geliştirebilirler. Bu normlar, kendi aralarındaki sosyal ilişkileri düzenlemek ve birlikteliği sürdürmek için gerekli görülmektedirler. Bu açıdan grup üyeleri, grubun çıkar ve beklentilerine uygun düşmeyen tutum ve davranış örneklerini sergileyen rol sahiplerine karşı çıkarlar ve bu iş görenleri dışlayabilirler. Bazen örgütler kişilerin hal ve hareketleri ile kıyafetlerini örgüte yakışan bir şekilde olması hususunda kişileri eleştirerek üzerlerinde baskı uygulayabilirler. Fakat bu durumun bir başka ve tehlikeli boyutu ise kişilerin fikirleri ile örgütteki üst yöneticilerin arasında ki fikir uyuşmazlığı karşısında yapılan sert baskılarıdır. Bu baskıların sonucunda örgütteki çalışan kişiler üzerinde stres faktörü kendini net bir şekilde göstermektedir. Bunun sonucunda bazı iş görenler bu unsurlardan kaynaklanan farklılıkları grup ile ilişkilerinde sorunlar yaratabilmektedir. Bu durumda da iş görenlerin stres yaşamaları kaçınılmaz olabilmektedir (Örnek, Aydın 2008:197).

1.1.3.6.3. Statü Algısındaki Düşüklük

Günümüzde bireyler sadece hayatlarını sürdürmek için değil, sosyal çevrelerinde var olan iletişimlerini güçlendirmek, kendilerine ait bir saygınlık ve statü oluşturacak, başarıya duygusunu yaşatacak işler de çalışarak hem maddi hem de manevi bir doyuma ulaşmak ve başkaları tarafından saygı görmeyi arzu etmektedirler. Ancak kişilerde bu unsurlar yaşamlarında tam tersi bir hal almışsa yani kişilerin yaptıkları işin statü algısı düşükse kişiler üzerinde stres kendini gösterebilir (Yücel 2010:49).

Statü, örgütlerde iş görenlerin buldukları çalışma konumlarıdır. İş yaşamında statü, kişilerin motive olmaları konusu üzerinde oldukça etkin bir unsurdur. Çoğunlukla örgüt içinde belirgin bir alanı, geçerli bir sözü, saygın bir duruşu ve statüsü olan kişiler iş hayatlarında çok daha istekli ve yüksek verimle çalışmaktadırlar. Kişilerin statü seviyeleri ne kadar yükselirse, buna bağlı olarak çalışma performansları, verimlilik düzeyi ve iş doyumunu da artış gösterebilir. Tam tersi bir durum da kişilerin iş yaşamlarında strese girmelerine neden olabilmektedir (Arıcan 2011:70).

1.1.3.6.4. Moral ve Doyum Düşüklüğü

İş doyumunu kavramı incelendiğinde, kişinin çalıştığı işten veya yaptığı meslekten, hak ettiğini düşündüğü birtakım beklentiler karşısında hissettiği haz duygu ve mutluluk şeklinde açıklanmaktadır. Moral ise kişilerin hayatlarında amaçları ile o amaca doğru yol alırken içinde bulunduğu olumlu ya da olumsuz duygusal boyut olarak ifade edilmektedir. Fakat bireyin yaptığı iş, doyum noktasında değil ve işin gereği karşısındaki tatminin sağlanması konusunda zorluk yaşıyorsa, bu durum kişinin bünyesinde psikolojik olarak sorunlara, stres faktörünün tetiklenmesine neden olmaktadır. Kişinin çalışma alanı ve icra ettiği iş kıymetli ve anlamlı ise ve kişi kendisini yaratıcı buluyorsa, iş doyumundaki önemli kıstasları yerine getirmiş demektir (Yücel 2010:50).

Ancak çalışanlar iş yaşamlarında, doyumsuzluk yaşıyorsa psikolojik bakımdan sürekli endişe halindeyse, çalışan kişilerde huzursuzluk, tükenmişlik, işe devam etmeme bırakma arzusu, sürekli işe gelmeme isteği, şiddetli sinirlilik ve tartışma gibi örgüt içinde istenmeyen durumlara neden olmaktadır. İş yaşamında ki

yeterli olmayan doyumsuzluk hissi fiziksel anlamda da kişilerin sağlığının bozulmasına, psikosomatik tabanlı hastalıklara (ülser, kalp hastalığı) yol açabilir (Şirin 2018: 24).

1.1.3.7. Kamu Kurumlarından Kaynaklanan Stres Kaynakları

1.1.3.7.1. Merkeziyetçilik

Merkeziyetçilik tanım olarak örgütlerde sunulan hizmetlerin bütünlük oluşturması amacıyla, yapılması planlanan faaliyetler ve sunulan hizmetler ile ilgili kararların merkezi otorite ve onun hiyerarşik yapısını oluşturan örgütler tarafından sunulmasını ifade etmektedir. Astların sorumluluk almak istememeleri ve üst yönetim tarafından arzulanan gücün sınırsız olması ile yetki devretmemesi merkeziyetçiliği ortaya çıkaran etkenlerden olmaktadır (Parlak, Sobacı 2005:320).

Karar alma aşamasının üst yönetim tarafından belirlenerek ve denetlenerek yürütülmesi, çalışanların karar alma aşamasında pasif bir rol oynamalarına yol açmaktadır. Formalite gerektiren işlerin dahi merkezi denetimde olması üstlerin sorumluluk ve yetki devrinden uzak durması yapılan işin süresini ve sürecini uzatmakta böylece pasif hale getirilen çalışanlarda stresi meydana getirmektedir (Tekin 2010: 62).

1.1.3.7.2. Kuralcılık ve Sorumluluktan Kaçma

İş hayatında çalışma kuralları kanunlarla düzenlenmekte ve örgütün amaçlarını gerçekleştirebilmesi, bu kuralların kapsamına göre yürütülmesiyle mümkün olabilmektedir. Verilen hizmetlerin icra edilmesi ile ilgili düzenlemeler yazılı hukuk kuralları ile belirlendiğinden çalışanların meydana gelen sorunlar karşısında inisiyatif kullanmaları ve sorumluluk almaları engellenmektedir. İş görenlerin problemlerle karşılaştığında yaratıcı olamaması, alternatif çözümler üretememesi onları sorumluluk altına girmekten kaçır hale getirmektedir (Yılmaz, Kılavuz 2002:18-19). Kendini pasif hisseden çalışanlar strese maruz kalmaktadır.

1.1.3.7.3. Kırtasiyecilik

“Kırtasiyecilik özden çok biçimselliğe önem verme, dosyalama, yazılılığa çok değer verme, yazışmalara daha çok zaman harcama, evraklara düşkünlük anlamına

gelmektedir. Bürokrasi ile ilgili yaşanan sorunlar çalışanlardan ziyade bürokratik yapıdan meydana gelmektedir. Yapılan işin gecikmesi ve kırtasiyecilik sebebi ile halka verilen zarar, bürokratik örgütlenmenin, kuralların ve prosedürlerin bir sonucu olmaktadır”(Eryılmaz 2013:263). Kırtasiyeciliğin neden olduğu zaman kaybı ve işlerin gecikmesi çalışan personelde strese neden olmaktadır.

1.1.3.7.4. Yönetimde Siyasallaşma

Yönetimin siyasallaşması örgütlerde önemli bir yozlaşma şekli olarak ifade edilebilir. Siyasallaşma ile iktidar yetkisini elinde bulunduranların farklı bir personel politikaları izleyerek ve liyakati esas almadan atama ve terfi konularında siyasal tercihleri göz önünde bulundurarak yapması anlamın gelmektedir (Aydın 2009:229).

Kamu kurumları siyasal gücün yürütme organıdır. Her siyasal güç, hizmet veren kurumlara kendi plan ve programlarını yerine getirmesi için hem doğrudan hem de dolaylı olarak talimatlarda bulunup kurumun tercihini değiştirmektedir. Oy kaygısı taşıyarak alınan birtakım kararlar, işleyişte siyasal süreçlerin etkin olmasına sebep olmaktadır. Siyasal sürecin aktif olması özellikle terfi beklentisi içerisinde olan çalışanların siyasal kimliğini açık etmeye ve taraf seçmeye zorlamaktadır. Çalışanın siyasal kimliğini açıklaması ve ya baskılaması stresi oluşturan bir faktör olabilir (Oktay 1997: 205).

1.1.3.7.5. Kayırmacılık

Kelime anlamı ile kayırmacılık “belli bir birey, küme, düşünce ya da uygulamayı, bir başkasıyla karşılaştırıp aralarında bir seçim yapmak gerektiğinde nesnellikten uzaklaşıp yan tutma” olarak tanımlanmaktadır. Kamu kurumlarında kayırmacılık iki şekilde olmaktadır. Birincisi, örgütsel ve yönetsel anlamda, kamu vazifelerine yapılan atama ve terfilerde akraba, tanıdık, dini veya siyasi temelli gruplara öncelik tanınması olarak ifade edilmektedir. Kayırmacılık örgütlerde daha çok bir kişinin veya bir grubun yönetime yakın olması nedeniyle adaletsiz bir tercih olarak ifade edilmektedir (Özkanan 2014:181).

İkincisi ise kamusal hizmetlerin dağıtımında ihtiyaç ve yerindelikten ziyade parti ya da ideolojik yakınlığın etkili olduğu durumlarda kendini göstermektedir. Bu iki durum değerlendirildiğinde liyakata göre alınan personel ile kayırmacılık

yapılarak alınan çalışanlar arasında beşeri ilişkiler ya da yükselme imkânında ki haksızlıklar stresi oluşturabilir. Kamusal hizmetin sağlanmasında etkin olan birimlerde işi yaparken adaletsiz ve ideolojik olarak taraflı davranış beklentisi çalışanlar üzerinde baskı ve stresi oluşturabilir (Yılmaz, Kılavuz 2002:26-27).

1.1.3.7.6. Rüşvet

Rüşvet, bir kamu görevlisinin görevini ve yetkilerini bir yarar elde etmek için istismar olarak tanımlanabilir (Gedikli 2011: 172).

Yönetimde yolsuzluk, rüşvet gibi parasal ya da kayırma gibi parasal olmayan bir kazanç elde etmek için kamusal yetkinin yasal olmayan kullanımını kapsayan durumları ifade etmektedir. Yönetimde yolsuzluğa çıkar sağlamak, bir zarardan kurtulmak ya da bir işin yapılmasını hızlandırabilmek veya yavaşlatabilmek için ihtiyaç duyulmaktadır (Eryılmaz 2013: 309).

Hem rüşvet hem de yolsuzluk örgütte hizmet veren bireyler arasında ahlaki ve psikolojik sorunlar yaşanmasına yol açabilir. Her iki durumun yaşanmasında bireylerin gerek yönetime gerekse mesai arkadaşlarına güven duygusunu yitirmesi kendilerini stres altında hissetmelerine neden olabilir (Tekin 2010: 64)

1.2. Stresin Belirtileri

Bireylerin yaşamları üzerinde kendini gösteren stres yoğunluğu, geçici ve kalıcı olan etkilere bağlı olarak bir takım hastalıkların görülmesine sebep olabilir. Aşırı stres durumu kişilerin iş performanslarını ve vücut direncini düşürebilir. Kişilerde meydana gelen bu etkiler agresif davranışların artmasına neden olabilir. Bu durumda bireyler stresle başa çıkmaya çalışmakta ancak bunu başaramadıkların da stresin devam etmesiyle birlikte üzüntü ve sinir artışı kendini göstererek bireylerin kolay bir şekilde rahatlayamadığı gözlemlenmektedir (Eğin 2015:26). Bu etkilerin sonucu olarak stresin bireyler üzerindeki belirtileri; fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal olmak üzere dört şekilde incelenebilir.

1.2.1. Fiziksel Belirtiler

Organizma için zararlı olan bazı faktörler, belirli sistemlerde ve işlevlerde değişikliğe yol açmaktadır. Meydana gelen değişimlerin farklı boyutlara ulaşması

sonucu bireyde farklı belirtilerin ve yakınmaların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Sökmen 2014: 258).

Stres, organizmada fiziksel olarak bazı sinyaller vererek kendisini belli etmektedir. Bu sinyaller bedeni uyararak kaslara ve organlara daha fazla kan gitmesine sebep olmaktadır. Mide kramplarının yaşanması, kas yorgunlukları ve baş ağrısı stresin fiziksel etkileri olarak sıralanabilir. Bu etkinlerin tamamı kişide kendini hissettirmese de bazılarının var olması bireylerin kendilerini stres baskısı altında hissetmelerine neden olabilir (Günday 2016:5).

Yılmaztürk'e göre bireyin hormonal dengesinin ve vücut tepkilerinin durmadan çalışması fiziksel stresin meydana gelmesinde rol oynar. Stresin fiziksel etkileri kaynaklarda şöyle anlatılmaktadır (Yılmaztürk 2013:12):

- Kalp atışlarının hızlanması,
- Yüksek tansiyon,
- Hazımsızlık ve titreme,
- Kulak çınlaması,
- Sırtta ve göğüste hissedilen ağrı,
- Kaslar da gerilme,
- İştahsızlık ya da aşırı iştah hali,
- Cilt hastalıkları,
- Ani kilo verme veya kilo alma,
- Yorgunluk ve uykusuzluk,
- Kronik baş ağrısı,
- El ve ayak parmaklarında hissizlik,
- Çabuk heyecanlanma,
- Alkol kullanımı ve sigara içiminde artış,
- Mide ülseri,
- Aşırı terleme,
- Tırnak yeme,
- Kulak çınlaması,
- Sinirsel tikler vb. görülmesi.

1.2.2. Duygusal Belirtiler

Stresin meydana getirdiği fizyolojik etkilere karşı organizma, bazı duygusal tepkiler göstererek, stresle baş etmek için uğraşır. Herhangi bir stres faktörü, bireyin yaşam alanına bir müdahale gibi hissedilirse, bu duygunun karşılığı, genellikle asabiyet ve kırgınlık olarak kendini gösterebilir. Strese neden olan faktörlerin ya da, mevcut dengenin bozulmasının bir kayıp gibi hissedildiği durumlarda yaşanan duygu, genellikle karamsarlık veya depresyon olarak kendini gösterebilir. Bu duygular da, duygusal dengenin bozulmasıyla birlikte stresin en önemli kaynaklarından biri olabilir (Tutar 2007: 251).

“İnsanlar stres yaşadıkları zaman bunu davranışlarına yansıtırlar. Stres yaşayan insanlar yalnız kalmak istemezler, aile ve arkadaşlarından destek alırlar. Bazıları içine kapanarak dış dünya ile olan ilişkilerini azaltırlar ve daha önce nazik olan bir kişi sözlü veya fiziki şiddet uygulayan birey haline gelebilir” (Moğul 2014: 9).

Rowshan’a göre duygusal stres belirtileri şu şekilde sıralanmıştır (akt. Cüceloğlu 2002: 30);

- Duyguların sürekli değişmesi,
- Huzursuzluk hissi,
- Öfke patlamaları,
- Depresyon,
- Üzüntü,
- Davranışlarda soğukluk,
- Kâbuslar,
- Kolay sakinleşememe,
- Ümitsizlik duygusu,
- Sinirsel gülme krizleri ve aşırı ağlama,
- Hevessizlik,
- Memnuniyetsizlik,
- Karamsar ruh hali,
- Hastalık kuruntusu vd.

1.2.3. Zihinsel Belirtiler

Bireyin, kişisel olarak stres yapıcılardan etkilenmesi sonucu düşün dünyasında yaşadığı stres baskısıdır. Birey kendisini etkileyen etkenlerin sürekli etkisi altındadır ve bunları zihinsel olarak yaşamaya devam etmektedir. Birey de stresin meydana getirdiği zihinsel belirtiler şöyle sıralanmaktadır (Şan 2012: 6);

- Unutkanlık ve hafıza kaybının yaşanması,
- Zihinsel karışıklık
- Konsantrasyonun sağlanmasında güçlük
- Karar vermede zorluk
- İlgi kaybı
- İç boşluk duygusu,
- Düşüncelerin negatif ifade edilmesi
- Sürekli hata yapma
- Başarısız olma hali
- İntihara teşebbüs düşüncesi
- Reddedilme korkusu
- Mizah anlayışının kaybı

1.2.4. Sosyal Belirtiler

Bireyin sosyal hayatındaki sorunlar çoğu zaman toplum içerisinde yalnız kalmasına yol açmaktadır. Sosyal stres belirtileri kişinin kendisi ve çevresi ile olan karşılıklı ilişkilerini zedeleyerek hayatında çözülmesi zor olan sorunlar ve uyum sağlamada sıkıntılar yaşamasına neden olabilir. Kişilerin kendi psikolojik ve fiziksel yapılarının farkında olması, aynı organizasyonda çalışan bireylerin var olan özelliklerini ayırt etmede ve stresin oluşturduğu istenmeyen durumların önüne geçmekte önemli bir unsur olabilir. Baklacı (2013)' ya göre ; bireyde strese neden olan sosyal belirtiler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Baklacı 2013:14);

- Aşırı güvensizlik duygusu,
- Suçu başkalarında aramak,
- Randevularına gitmemek ya da çok az zaman kala iptal etmek,
- İnsanlarda hata aramak,

- Sert sözlerle kişileri rencide etmek,
- Aşırı savunmacı bir tutum,
- Birden fazla kişiyle küs olmak

Olağan durumlar dışında bu belirtilerin sık görülmesi, bireylerin stres altında olduğuna işaret edebilir. Stres ile başa çıkabilmenin ilk adımı, stres olgusunun farkına varabilmektir. Bu adımda bireyler, kendilerinde var olan duygusal, zihinsel, fiziksel ve sosyal özellikler ile stres yaratıcı durumların farkında olur ise strese karşı başarılı bir şekilde direnç gösterebilecektir (Eğin 2015:28).

1.3. Stresin Oluşum Süreci

1.3.1. Alarm Aşaması

Strese karşı tepki vermenin ilk adımı “Alarm” aşaması ile başlamaktadır. Birey normal direnç düzeyindeki stres etkilerine dayanım göstermektedir. Stresi tetikleyen nedenler, örneğin korku heyecan ve bunun gibi duyguların yoğunluğu arttığı anda stres eğrisi hızla normal direnç düzeyinin en üst seviyesine çıkarak kişi normal davranıştan sapmanın ilk sinyallerini vermeye başlar, bu sürece stres oluşumunun alarm aşaması denmektedir (Karagül 2011: 23).

Kişi bir stres kaynağı ile karşı karşıya kaldığı anda, sempatik sinir sisteminin etkin olması ile birlikte organizma “savaş ya da kaç tepkisi” göstermeye başlar. “Savaş ya da kaç” tepkisi esnasında vücutta oluşan kimyasal ve fiziksel değişimler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüz yüze kalmaya, ya da bulunduğu bu durumdan kaçmaya hazır hale gelmektedir (Güçlü 2001:94).

Eğer stresin baskısı hızla devam ederse kişinin bedeninde fiziksel bir tepki (kan basıncı artışı, kalp atışlarının hızlanması, göz bebeklerinin büyümesi, kaslarda gerilme, mide asidinin salgılamasında artış gibi) olduğu gözlenebilir (Ertekin 2009:14).

1.3.2. Direnç Aşaması

Kişi alarm aşamasında gösterdiği tepkilerle kendisini stresten kurtaramadıysa organizma bir tür savunma mekanizması geliştirecektir, stresin oluşum sürecinde meydana gelen bu savunma mekanizmasına “direnç” aşaması denilmektedir. Bu

aşamada içinde bulunduğu olduğu alarm aşamasını ortadan kaldıran organizma sanki normal koşullar altında olduğu izlenimi vermektedir. Ancak bu durumun aksine organizma yorulmaktadır ve içten içe direncini kaybetmektedir (Okutan, Tengilimoğlu 2002:181).

Başka bir deyişle “Stres verici uyarıların devam edişi sırasında ,” uyuma elverişli” bir durum ortaya çıkarsa veya birey karşılaşılan tehdidin üstesinden gelirse, bedende olan tepkiler normale dönmektedir. Alarm tepkisinin organizmaya ait özel belirtileri ortadan kalkar, adaptasyon gerçekleşmektedir” (Özgüven 2016: 213).

Baltaş ve Baltas (2002)’a göre ise bu aşamada vücut direnci normal direncin üzerine çıkmaktadır. Organizmanın, karşı karşıya olduğu bu strese karşı direnci yükselmektedir. Bu durumda kaçmak veya onunla savaşmak zorunda olduğundan vücudun başka stres verici etkilere karşı direnci düşmektedir. Eğer direnç döneminden başarı ile çıkılırsa organizma normal koşullarına dönmekte; ancak başarısız olunursa vücut kuvvetten düşmekte ve çökmektedir (Baltas, Baltas 2002: 27).

1.3.3.Tükenme Aşaması

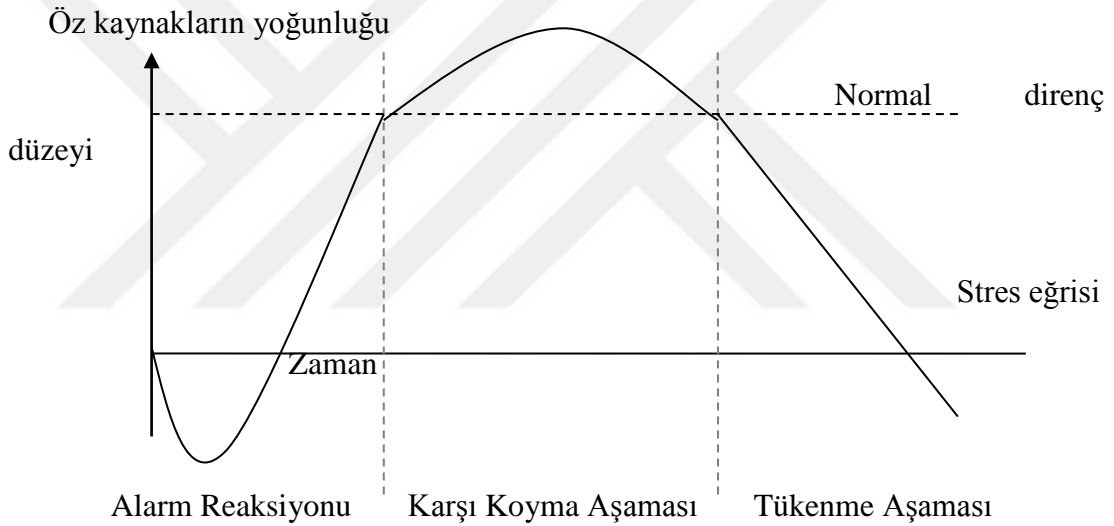
Strese karşı verilen tepkini son adımı olan “Tükenme” aşaması, kişinin savunmasının azalarak organizmanın direncini tamamen kaybetmesi ve hastalıkların kendini iyiden iyiye gösterdiği dönemdir. Yani, Tükenme aşaması stres aşamalarının sonuncusu olup, kişinin bedeninde meydana gelen tahribatı belirlemektedir (İlgöz 2014: 20).

“Tükenmişlik, subjektif olarak yaşanan duygusal beklentilerin fazla yaşandığı atmosferde uzun süre çalışmaktan meydana gelen, fiziki yorgunluk, karamsarlık ve çaresizlik duygusu, hayal kırıklığı, olumsuz benlik kavramı, işe ve yaşama yönelik negatif davranışların baş göstermesi gibi belirtilerin gözlemlendiği bir durum olarak değerlendirilebilir (Ersarı 2010: 80).

Birey üzerindeki stresin kaynakları ve yoğunluk dereceleri azalmadığı veya artış gösterdiği durumlarda vücudun direnç aşamasındaki uyum kapasitesi zorlanmakta ve alarm aşamasındaki tepkiler stresin kronikleşmesinde rol

oyunmaktadır. Bireylerde strese neden olan faktörler uzun süre devam ederse kişiler tükenmekte ve kalıcı hasarlar meydana gelmektedir. Bunun sonucunda stresin devam etmesi vücut dengesinin bozulmasına, çeşitli hasarlara ve ciddi rahatsızlıklara ve sonunda da ölüme neden olabilir (Balcı 2014: 11).

“Devamlı yaşanan ve başa çıkılamayan stres durumları vücudun organizmik dengesini bozmaktadır. Bu dengeyi yeniden kurmak için çabalayan bireyde enerji açığı oluşmaktadır. Çalışan bir birey istirahat ederek bu enerji eksikliğini gideremezse, tükenme ve bitkinlik nöbetleri yaşamaktadır. Streste tükenmişlik düzeyi bir ruhsal bozukluk sonucu ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda birey, stresin yoğun hissedildiği ortamdan uzaklaştırılarak tıbbi ve psikolojik tedaviye tabi tutulmalıdır (Silah 2005:156).



Şekil 1.1. Genel Adaptasyon Sendromu

Kaynak: (Silah, 2005:155)

1.4. Stres Türleri

Stres durumunda bireyin, fiziksel ve psikolojik sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanmasıyla bireyi yeni şeyler keşfetmek, çalışmak, üretmek konusunda motive ettiği ifade edilir. Bu zorlanma, fizik koşullarının insanı beden olarak zorlamasından, doğa güçlerine ulaşmak ve bunları öğrenmek merakıyla oluşacak zihinsel zorlamalara kadar uzanmaktadır. Bu mana da stresler, bireyi ileriye götürücüdür. Dolayısıyla stresin, olumlu ve olumsuz stres olarak ikiye ayrılması mümkündür (Kara 2010:6).

1.4.1. Olumlu Stres

Stres ve örgütsel stres olgusuna çoğu zaman olumsuz bir anlam yüklemekle birlikte, stresin belirli bir noktaya kadar bireyleri motive ederek, performanslarında artış sağladığı görülmektedir. Olumlu stres, bir organizasyonda ki bireylerin çalışma isteklerini artıran ve görevlerini coşkulu bir şekilde yapmalarını sağlayan stres türü olmaktadır (Yamuç, Türker 2014:23).

Organizmaya zarar veren stres kavramı bireysel algılamaya göre fayda sağlayan bir durum haline de gelebilir. İş hayatında başarıya ulaşmak, sınıf atlamak, terfi almak gibi stresi ve yükü ağır olan durumlar kişinin psikolojisinde olumlu etkiler yaratabilir. Ancak yine aynı kavram olan stres; kısıtlanma ve yapmak istemediği bir görevin kişiye dayatılması gibi faktörler ile çalışma hayatında ya da gündelik hayatta olumsuz tepkilere neden olabilmektedir. Kişinin stresörleri nasıl algıladığı, stresle karşı karşıya kaldığında gösterdiği tepkilerin derecesini etkilemektedir (Örnek 2017:5).

Eğer sarf edilen çaba sonucunda birey stresin etkilerine uyum sağlayabiliyorsa kişilerin tepkileri normale dönerken, uyum sağlayamaması halinde ise birey stresin olumsuz yönüyle karşı karşıya ve tükenme noktasına gelmektedir (Koşoçaydan 2011:12).

1.4.2. Olumsuz Stres

Olumsuz Stres; bireyin kendine olan güvenini kaybetmesi ile birlikte, yetersizlik duygularına sevk eden, çaresizlik, umutsuzluk ve hayal kırıklığı yaratan bir diğer stres türüdür (Eğin 2015:6).

Zararlı stres olarak da bilinen olumsuz stres, bir örgütte çalışanların verimliliğini, yapılan üretim ve hizmetin kalitesini düşürücü bir etki yaratmaktadır. Stresi tehdit olarak algılayan çalışanlar kaygı duymaya başlayarak, zihinlerini sürekli bu düşünceyle meşgul etmeye harcarlar ve gündelik işlerini yapamaz hale gelmektedirler. Bunun yanı sıra çalışanlar kendilerini baskı altında hissederek, stresten kurtulmak için çareler aramaktadırlar. Stresi itici güce dönüştürmeyi başaramayan çalışanlar, büyüme, gelişme ve kazanma şanslarını yitirmektedirler (Alkan 2014:48).

Aksoy (2010)' a göre optimal düzeyin üstünde hissedilen stresin, çalışan bireyler için pozitif etkileri yoktur ve çeşitli ruhsal ve bedensel hastalıklara neden olmaktadır. Orta düzeyde kendini gösteren stresin verimliliği artırmaya karşın, çok yüksek düzeydeki stres, bireylerin fiziksel ve zihinsel sisteminin bozulmasına neden olmaktadır. Sağlık alanında yapılan araştırmalara göre, kişilerde görülen hastalıkların üçte ikisinin temelinde strese bağlı faktörler yatmaktadır (Aksoy 2010:463).

1.5. Stresin Benzer Kavramlarla İlişkisi

1.5.1. Engellenme İle İlişkisi

Engellenme, kişinin hedefe ulaşmasının fiziksel, sosyal veya psikolojik engellerle karşılaşması sonucunda ortaya çıkan duruma verilen addır (Ataman 2001: 473).

Günlük konuşma dilinde engellenme ifadesi “hüsran” veya “hayal kırıklığı” anlamında kullanılmaktadır. Bireylerin sınırsız ölçüde ki ihtiyaçları ve amaçlarının olmasına karşın ihtiyaçlara cevap veren kaynakların sınırlı oluşu bireyde engellenme kavramını oluşturan en önemli etken olabilir. Aşırı istek, ihtiyaç ve beklentilerin karşılanmadığını gören kişilerde hayal kırıklığı yaşanmaktadır (Eroğlu 2007: 437).

Organ ve Hammer'ın çalışmalarına göre; engellenme duygusu geçici değilse ve buna farklı alternatif amaçlar da üretilmiyorsa veya bu engellenme duygusuna belirli bir tolerans oluşturulmamışsa, olumsuz engellenme sonuçları meydana gelmekte ve bireylerde stresin yaşanmasına neden olmaktadır (Aydın 2004:13).

Buradan yola çıkarak engellenme kavramı, stres kavramından ayrı tutularak stresin oluşumuna katkı sağlayan faktörlerden biri olarak açıklanabilir. Başka bir deyişle; engellenme stresi ortaya çıkaran bir olaydan çok, stresi meydana getiren unsurlardan biri olarak düşünülebilir (Tekin 2010:11).

1.5.2. Endişe İle İlişkisi

Stres ile ilişkileri bakımından sık sık kullanılan kavramlardan birisi de endişe sözcüğüdür. Psikolojik yönden ele alındığında endişe; tehlike ya da olumsuz etkenler karşısında kişilerde ortaya çıkan derin bir emin olamama duygusu olarak tanımlanabilir (Aytekin 2009: 11).

Organ ve Hammer'dan aktaran Aydın'a göre, endişe duygusunun tanımlanmasının gereği, genellikle endişe ile korku arasında ya da endişe ile hayal kırıklığı arasında bir ayrıma gidilmesi şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Korku; belirsizlik karşısında o anda karşı karşı ya kalınan tehdit algısına gösterilen bir reaksiyonken, endişe fiziksel veya psikolojik olan ve önceden tahmin edilen bir tehlike veya zarara gösterilen tepki şeklinde yorumlanabilir (Aydın 2004:13).

Endişe ile stres kavramları arasındaki ilişkisinde diğer benzer kavramlara göre daha sıkı bir bağlantı söz konusudur. Stres ile endişe, sonuçları ve etkileri açısından birbirine yakın olmasına rağmen, stres endişeyi de içine alan genel bir kavramdır. Endişe, sadece duygusal ve psikolojik alanda kendini gösterirken, stres hem bu iki alanı hem de fizyolojik alanı da kapsayan bir kavram olarak yorumlanabilir (Eroğlu 2000:308-309).

1.5.3. Çatışma İle İlişkisi

Çatışma, fikir ortaklığı taşımayan en az iki ya da daha fazla birey veya grup arasındaki farklı sebeplerden oluşan anlaşmazlık olarak tanımlanabilir. Özellikle bireylerin veya grupların menfaatlerinin kendileri açısından önem arz edip diğer tarafı görmezden geldiği durumlarda çatışma durumu meydana gelmektedir. Uyumsuzluk, zıtlık, anlaşmazlık ve birbirine ters düşme bu kavramı açıklayan ana öğeleri oluşturmaktadır (Barlı 2012:377).

Stres ile çatışma arasındaki bağlantı çoğu zaman zannedildiği gibi, bu iki kavramın benzerliğinden ziyade, çatışmaya neden olan sebeplerin stresi meydana getiresinde etkin rol oynamasından kaynaklanmaktadır. Taraflar arasında cereyan eden çatışmalar, stresli durumların ortaya çıkmasında etkili olan nedenlerden biri olarak yorumlanabilir (Eroğlu 2007:437).

Çatışmalar sürekliliği olmayan, nedenleri, başlangıcı ve sonucu itibariyle gözlemi mümkün olan bir durum olarak açıklanabilir. Ancak stresin en önemli özelliklerinden birisi de sürekliliğinin devam etmesidir. Buna göre, stres boyutları ve içeriği bakımından çatışmaları aşan ve daha başka alt boyutları da kapsayan süreç olduğu söylenebilir (Gürün 2009: 78).

Genel anlamda çatışma, her türlü olay veya duruma karşı çıkma ve taraflar arasında olumsuz ilişki anlamına gelmektedir. Zıt ihtiyaçlardan meydana gelen çatışma, standart karar verme mekanizmalarında bir değişim sonucunda bireylerin veya grupların alternatifini seçerken zorlanması şeklinde anlaşılabilir. Taraflar bu alternatiflerden birini tercih etmek zorunda kaldığı zaman veya tercih edemediği zaman strese girmektedir. Bu stres durumu çatışmanın süresine bağlı olarak az veya çok olabilir (Altuğ 1997:147-148).



İKİNCİ BÖLÜM

2. PERFORMANS

Kelime anlamı ile bir işin üstesini gelmek, çalışanların üzerine düşen sorumluluğu etkin bir biçimde yerine getirmek anlamına gelen performans, işlevsel olarak incelendiğinde bir işin gereği itibarı ile önceden belirlenen ölçüleri sağlayacak şekilde görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleşme yüzdesi olarak ifade edilmektedir. Performans, işe ilişkin olarak kurumun başarı ölçütleriyle çalışanların nitelik ve kabiliyetlerinin karşılaştırılmasıdır (Gümüştekin, Öztemiz 2005: 280).

Performans, örgütün ulaşmayı arzu ettiği amaç doğrultusunda birey veya grup için belirlenen hedef ve standartlara ne oranda ulaşabildiğinin göstergesidir. Örgütsel performans ise yönetsel işlemlere yol gösteren ve gerektiğinde sisteme müdahale edilmesi gereken noktada sinyal veren önemli bir araç olmaktadır. Sistem performansının tümü olarak ta isimlendirilebilir (Ayan 2013:206).

Başka bir tanıma göre performans bir görevi yerine getiren kişinin, grubun ya da örgütün o işle amaçladığı hedefe bağlı olarak neye ulaşabildiğini, neyi sağlayabildiğini nicel ve nitel olarak açıklayan bir kavramdır. Örgütler için bireysel performans, öncelikli öneme sahiptir. Çünkü bir örgüt öncelikle personelinin gösterdiği performans kadar iyi olabilir (Çöl 2008:39).

Performansı örgütsel davranış açısından incelediğimizde ise, iş görenin önceden belirlenen amaçları gerçekleştirmek için görevi ile ilgili eylemlerinin sonunda sağladığı faydadır. Bu fayda mal, hizmet ve düşünce türünden olabilmektedir (Helvacı 2002:156).

Örgütsel performans temel anlamda kurumun önceden belirlenen amaç ve görevlerinin yerine getirilmesi ile belirli bir zaman sonunda ortaya çıkan sonucun derecelendirmesi olarak ifade edilirken Genel anlamda ise, bir kurumun amaçlarını ne ölçüde yerine getirebildiğini belirlemek amacıyla değerlendirilmesi olabilir (Doğru 2015: 58).

Genel anlamıyla bir organizasyonun belirli bir zaman diliminde elde ettiği sonuçlar o organizasyonun performansı olmaktadır. Performans kavramı çoğu zaman çaba ile aynı anlamda kullanılmaktadır. Ancak çaba, bir kişinin görevini yaparken harcadığı hem fiziksel hem de zihinsel açıdan sarf ettiği enerji olarak yorumlanabilir. Performans etkili çaba olarak tanımlanabilir, fakat her çaba performans ile sonuçlanmayabilir (Yılmaz 2012:48).

Yüksek performans, hem örgütler için çalışan bireyler için de oldukça önem taşımaktadır. Verilen görevi layıkıyla yerine getirmek, çalışanlar için bir gurur ve övünç kaynağıdır olmaktadır. Bunun yanı sıra performansta artış, çalışanlar için yüksek gelir, kariyerinde ilerleme ve daha iyi bir itibar anlamına gelmektedir (Yelboğa 2006: 58).

2.1. Performansı Belirleyen Faktörler

2.1.1. Bireysel Faktörler

Bireylerin iş performanslarını etkileyen bireysel özelliklerin önemi, işin yapısına göre farklılıklar göstermektedir. Ayrıca sahip olunan bireysel özelliklerin çokluğu iş performansına olumlu yönde katkı sağlamaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz 2005: 281)

Bu özellikler iş görenlerin performansı cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim seviyesi, kültürel donanım, görevinde ki uzmanlık alanı ve gelir düzeyi algısı gibi faktörlerle açıklanmaktadır. Bu bağlamda yaşı genç olan iş görenlerin, yaşı ileri olan iş görenlere göre daha etkin ve aktif rol oynadıkları her türlü değişime daha hızlı uyum sağladıkları gözlemlenmektedir. Buna karşılık ileri yaşta ki bireylerin tecrübe birikimi ile genç yaşta ki bireylere kıyasla yönetsel konularda daha başarılı oldukları söylenebilir (Ergun 2008: 53).

2.1.2. Örgütsel Faktörler

İlk bakışta, bir örgüt içinde kişilerin performansının kendisi ve bireysel faktörlerle daha çok ilintili olduğu düşünülse de, aslında kişiyi en çok etkileyen iş hayatında içinde bulunduğu örgütün yapısıdır. Bu yapının temel taşları olan bireyler ve örgüt bir bütün olarak örgüt iklimini oluşturmaktadır. Buna bağlı olarak örgütün

yapı taşlarını bireylerin benimsemesi ve sahiplenmesi gerekir. Bu bağlamda İlk olarak örgüt ve yönetim faktörleri arasında misyon ve vizyon kavramlarını belirlenmesi, liderlik, katılımcılık, iletişim, motivasyon, stres yönetimi, performans değerlendirme gösterilebilecektir. Bu unsurlar bireyler tarafından ne derece içselleştirilirse o denli performans verimliliği elde edilecektir (Özmutaf 2007: 44).

Bir çalışma ortamında, iş bölümünün doğru yapılmamasından kaynaklanan zaman problemi, görevin yerine getirilmesi için gerekli olan ekipmanlardan yoksunluk, yetersiz teknik imkânlar, işin ilerlemesini zorlaştıran düzenlemeler, iletişim sorunları, otorite noksanlığı, bireylerin beceri ve kapasitelerinin üzerinde başarı beklenmesi çalışanların iş performanslarını olumsuz yönde etkileyen engeller olarak sıralanabilir (Gökgöz 2013: 58).

2.1.3. Çevresel Faktörler

Çevre genel anlamıyla aktif haldeki örgütü, potansiyel ve fiili anlamda etkileyen faktörlerin tümünü temsil etmektedir. Aralarında bazı noktalarda farklılıklar olsa da günümüzde örgütler, çevrelerinden aldıkları girdileri amaçlarını başarmak için çıktılara dönüştüren açık bir sistem olarak görülebilirler. Bu sebeple örgütlerin sürekliliği çevreleri ile uyum becerilerine bağlı olabilir (Naktiyok, Kök 2006: 77).

Çevresel faktörler, aile kulüp ve dernek gibi toplumsal unsurlar, gelir düzeyi ve gelir dağılımı gibi faktörleri içeren ekonomik unsurlar, yasa ve yönetmelik gibi siyasi unsurlar ve eğitim düzeyi, din gibi unsurların tamamı oluşturmakta ve iş görenlerin verimini etkilediği yapılan çalışmalarda görülmektedir (Yılmaz 2006:70).

2.2. Performans Yönetimi ve İşleyişi

Performans yönetimi, gerçekleştirilmesi gereken örgüt amaçlarının ve bununla birlikte çalışanların sergilemesi gereken performansa ilişkin ortak bir anlayışın örgütte yerleştirilmesi ve çalışanların buna yönelik göstereceği çabanın artırılması, değerlendirilerek ödüllendirilmesi ya da ücretlendirilmesi süreci olarak ifade edilebilir. Buna göre performans yönetimi, ortak amaçlar doğrultusunda performansın incelenmesi, geri bildirim ve belirlenen hedeflerin önemini ortaya çıkarmaktadır (Helvacı 2002: 156).

Başka bir tanıma göre ise performans yönetimi, üzerinde uzlaşmış olan gaye, amaç ve de standartlar içerisinde performansı anlayarak ve doğru yöneterek birey ve örgütten daha verimli çıktılar almanın bir aracı olarak görülebilir. Üst yönetimi ve çalışanları bir arada çalışmaya yönelterek örgütsel başarıyı ciddi oranda etkilemektedir (Bingöl 2014: 370).

Performans yönetimi temelde örgütte var olan etkinlikleri, kabiliyeti ve sağladıkları katkıları devamlı iyileştirmek amacıyla birey ve grupların sorumluluk aldıkları bir örgüt kültürü oluşturmak olarak ifade edilebilir. Bu kültürün oluşumunu sağlayan verim, kalite ve insan ilişkileri olmaktadır (Canman 2000:135).

Özkaya (2013)'da Performans yönetimini, bireysel ve kurumsal olarak iki grupta ele almaktadır. Kurumun başarısı ile çalışanların başarısı birbirinden ayrı olarak düşünülmemelidir. Kurumsal performans yönetimi ve bireysel performans yönetimi olarak iki ana başlık altında değerlendirilebilir. Kurumun başarısı çalışanlarının başarıları ile doğru orantılıdır. Bir kurumun performansının, çalışanlarının performanslarından bağımsız olduğunu düşünmek mümkün değildir (Özkaya 2013: 22).

Kurumsal performans yönetimi, kurumun stratejik plan ve performansa yönelik programlar ile ulaşılmak istenen amaç ve hedeflere belirli bir zamanda tüm kaynaklar ve insan gücünün en verimli şekilde kullanılarak ulaştırılması süreci olarak ifade edilebilir. Bu noktada öne çıkan ilkeler; saydam olmak, hesap verebilmek, etkinlik, verimlilik, hukukilik ve etkililik olarak sıralanabilir. Kısaca bireysel performans yönetiminin amacı iş görenlerin daha fazla performans göstermelerini sağlayarak kurumun gelişimine katkıda bulunmak olarak açıklanabilir (Erbaş 2019:19).

Performans yönetim sistemini dört aşamada incelenebilir. İlk olarak **hedef belirleme ve planlama süreci** ile başlayan performans yönetiminin işleyişi üst yönetim ile çalışanlar arasındaki ortak etkileşimi ortaya koymaktadır. Çalışanları uygun olan şekilde çalışma sonuçlarına yönelterek ve çalışma yöntemlerini güçlendirerek örgütün ulaşmayı hedeflediği stratejik amaçlarına destek olmaktadır. Hedef belirleme ve planlama belirli bir çalışma grubunun yerine getirmesi gerekli olan görev ve sorumluluklarına ışık tutmaktadır (Helvacı 2002:158).

İkinci aşaması olan *performans izleme sürecinde*, dönemin başında belirlenmiş olan hedeflerin ne kadarına ulaşıldığı aralıklı olarak izlenmektedir. Yılın ortasında belirlenen hedeflere ulaşmanın mümkün olup olmaması konusunda ön bilgilendirme yapılarak performans izleme görüşmeleri yapılmaktadır (Yılmaz 2006:73).

Performans yönetim sisteminin üçüncü aşaması *performans değerlendirme sürecidir*. Bu süreç dönem performansı veya yılsonu performans değerlemesi olarak da ifade edilmektedir. Bu aşamaya göre dönem başı itibari ile belirlenmiş olan hedeflerin ne oranda gerçekleştiği üzerinde çalışmalar yapılarak gerçekleşen değerlerin tümü sisteme işlenerek ağırlıklı performans puanları oluşturulmaktadır. Daha sonra performans sisteminde varsa liyakat ve takdir puanı verilmektedir. Son aşama olan *ödül-ücret, eğitim, kariyer planlaması* vb, performans değerlendirme görüşmesinin yapılmasıyla başlayan insan kaynaklarının alt sistemleridir (Işığışık 2008: 6).

2.2.1. Performans Değerleme

Performans değerlemesi çalışanlardan beklenen görevlerin ne ölçüde başarılı bir şekilde yerine getirilmesiyle ifade edilmektedir (Çetin, Mutlu 2010:162-163). Genelde bireylere önceden belirlenmiş ve tanımlanmış bazı unsurlara göre pekiyi, iyi, orta, zayıf gibi sıfatlar ya da rakamsal puanlar verilerek yapılan işlemlerdir. Performans değerlendirme, örgütte üstendiği görevi ne olursa olsun bireylerin çalışmalarını, etkinliklerini, eksikliklerini, yeterliliklerinin tamamının değerlendirilmesidir (Fidan 2016:1).

Performans değerlendirme, kurumda çalışanların bağlı bulunduğu kişi veya kişiler tarafından önceden tanımlanan ve belirlenen verilere göre çalışanların performansını gözden geçirilmesidir. Bu değerlendirmenin sonucu değerlendiren kişiye sonraki adımlar için yol gösterici nitelikte olmaktadır (Nemutlu 2017:4).

Bir başka tanıma göre performans değerlendirme “örgütlerde belli amaçlara göre, personelin görevindeki başarı tutum ve davranışları ile ahlaki durum ve özelliklerini belirleyen, örgütün başarısına olan katkılarını değerlendiren planlı ve çok evreli bir süreçtir (Bingöl 2014:369).

“Başarıyı ölçmek amacıyla geliştirilen yönetim aracı olan performans değerlemesi, kişilikleri, katkıları ve grup üyelerinin başarısını değerlemek için işletmelerde kullanılan tüm biçimsel sistemlerle ilgilidir. Genel anlamda performans değerlemesi, kişinin yeteneklerini, gizil gücünü, iş alışkanlıklarını, davranışlarını ve benzeri niteliklerini diğerleriyle karşılaştırarak yapılan sistematik bir ölçmedir” (Budak 2016:466).

Diğer yandan örgüt ile bireyler yaptığı iş anlaşmasının şartlarının ne oranda gerçekleştiği, çalışanın ilgi ve kabiliyetlerinin işe hangi ölçüde yansıdığı, kişinin iş başarısı, görev tanımındaki standartları sağlayıp sağlamadığı, kariyer planlamasının hangi düzeyde olacağı performans değerlendirme ile belirlenmiş olmaktadır. Bu bulgulara göre çalışanlara yönelik başarı beklentisinin ne oranda gerçekleştiği belirlenmiş olur. Elde edilen bilgiler sonucunda çalışanların terfi etmesine, kariyer planlamasının yapılmasına, görevinde değişiklik yapılmasına, iş zenginleştirilmesine ve benzeri kararlara ulaşılabilir (Fındıkçı 2009:297).

2.2.2. Performans Değerlemenin Amaçları

Performans değerlemenin amacı; kurumda çalışan kişileri iyiden kötüye doğru sıralamak olmayıp örgütsel hedeflerin çalışanlar tarafından ne oranda anlaşıldığının ve benimsendiğinin belirlenmesi, belirlenen bu hedeflerin herkes tarafından yerine getirilmesinin sağlanması ve çalışanlar için aktif bir çalışma ortamının oluşturulup devamlılığının sağlanması olarak açıklanabilir (Özyörük 2009:57).

Performans değerlemenin amacı iş gören bulma ve seçme sistemlerinin iyi çalışıp çalışmadığını kontrol etmektir. Örgütlerde performans ölçümü daha önceden belirlenmiş standartlara göre çalışanın performansının ölçülmesi anlamına gelir. Çalışan için performans değerlendirmesi kariyerinde ilerleme demektir. Ücret artışlarının ve terfiinin temelini oluşturan performans değerlendirme fonksiyonu performansın geliştirilmesi ve zayıflıkların fark edilmesine yardım etmek için geri bildirim sağlar ve iş amaçlarının oluşturulmasına bilgi sunar (Riggio 2016: 129).

Bu amaçla performans değerlendirme, hem bir örgütte çalışan bireyler için hem de onları değerlendiren yöneticiler için geleceğe yönelik planlanan kariyer için önem

arz etmektedir. Aşağıda performans değerlemenin amaçları 3 başlık altında açıklanmaktadır.

2.2.2.1. Yönetsel Amaçlar

Bir organizasyonda kariyer ve çalışanların planlanmasında kullanılan en önemli yöntemlerden birisi de çalışanların performans değerlendirme sonuçlarıdır. Bu alanda yetki sahibi olan kişiler, özellikle işten çıkarma, terfi, tayin, ücret artışı, transfer ve daha çok sorumluluk gerektiren görevlerde çalışabilecek iş görenlerin belirlenmesi performans değerlemede yönetsel amaçları oluşturmaktadır (Duru, Korkmaz 2013: 15).

Çalışanlar terfi, transfer ve cezalandırma vb. konularda objektif karar alınmasını ve dolayısıyla kendilerine haklı ve eşit işlem yapılmasını beklerler. Ayrıca çalışanlar üstlerinin kendileri ve performansları hakkında ne düşündüklerini bilme gereği duyarlar. Bu inancın yaratılması ve sözü geçen isteklerin karşılanması, bireylerin çalışmalarının ancak tarafsız bir şekilde değerlendirilmesiyle mümkün olabilir (Bingöl 2014:371).

2.2.2.2. Personel Gelişimine Yönelik Amaçlar

Bir örgütte performans değerlendirme yöntemleri ile iş görenlerin iş verimi yüksek, mutlu ve huzurlu bir şekilde çalışmasını sağlamakla birlikte aynı zamanda iş görenlerin başarısızlıklarını da belirlemeyi hedeflemektedir. Tarafsız bir değerlendirme ile iş görenlerin yetersiz veya gelişime açık olduğu yönleri ile kuvvetli olduğu yönlerini belirlemek, yeteneklerini ortaya çıkartmak amacıyla da performans yönetimi ve değerlendirmesi sistemi yöneticiler tarafından kullanılmaktadır (Özyörük, 2009: 57).

İş gören verilen işi gerçekleştirerek sağladığı hedef örgütün hedefleriyle örtüşüyorsa bu iş görenin değerini oluşturması performans değerlendirmenin amacıdır. Asıl amaç ise, kurum faaliyetlerini, iş görenlerin yönetime olan desteklerini sağlamak ve devamlı performanslarını geliştirmeleri için iş görenleri bütün yetenekleri ile inceler, varsa eksikliklerinin gidermesini sağlar ve işini başarıyla gerçekleştiriyorsa karşılığını verir, iş görenlerin sorunlarını paylaşacakları bir örgüt ortamı hazırlamalıdır (Aygün 2018: 25).

2.2.2.3. Eğitimsel Amaçlar

İş görenlerin performans değerlemesinde eğitimsel amaçlar, iş görenlerin bilgi eksikliklerini belirleyerek eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesinde önemli bir kaynak oluşturmaktadır. Her bir kişi için gerçekleştirilen değerlendirme çalışmaları, çalışanların kişisel olarak güçlü ve zayıf oldukları konuları ve alanları belirlemek için kullanılabilir (Duru, Korkmaz 2013:16). Burada ki amaç hem örgütün iş görenlerden beklentilerini hem de iş görenlerin örgütten beklentilerini tespit ederek başarı seviyesini yükseltmek olmaktadır. Bunun sonucunda ast ile üst arasındaki etkileşimi güçlenebilir (Altan 2005: 16).

2.2.3. Performans Değerleme Yöntemleri

2.2.3.1. Grafik Skalaları

Örgütlerde Performans Değerleme yöntemlerinden biri olan grafik Skalasına göre değerlendirme, farklı şekillerde yapılmasına karşılık, başlıca özelliği örgüt yöneticisinin her bir kriter için beş dereceden birini seçmesi şeklinde oluşur. Örgüt yöneticisine bir form halindeki çizelge verilerek, değerlendirdiği kişiyi skalada yer alan özelliklere göre seçmesi istenir. Özellikler skala üzerinde en kötüden başlayarak en iyiye doğru derecelendirilmesi kriterine dayanır. Örgüt yöneticisi “Üstün, iyi, tatminkâr, marjinal ve tatmin edici olmayan” şeklinde beşli bir grafik skalasında yer alan sıfat veya rakamı işaretleyerek değerlendirmeyi yapmış olmaktadır (Bingöl 2014:391).

2.2.3.2. Karşılaştırma

Karşılaştırma yöntemleri sıralama yöntemi ve adam adama kıyaslama yöntemi olarak iki grupta incelenmektedir.

Sıralama yöntemi; Kişilerarası karşılaştırmaları baz alan bir yöntemdir. Bu yöntemde göre değerlendirilecek olan çalışanların isimleri, bir kağıdın sol kısmına rastgele yazılmaktadır. Değerlendiriciden en fazla ve en düşük değer taşıdığına inandığı çalışanın ismini de kâğıdın sağ alt kısmına yazması istenmektedir. Daha sonra değerlendirici, diğer taraftaki çalışanların isimlerini, belirlediği değer sırasına

göre bu iki isim arasına yerleştirerek bir değerlendirme sırası elde etmiş olur (Helvacı 2002:161).

Bu yöntemde, performansı denetleyen yönetici direkt raporları kullanarak çalışanlara belirli performans yönünden en iyiden en kötüye sıralar ya da genel karşılaştırmalı bir derece verir (Riggio 2016:138).

Adam adama kıyaslama yöntemi; Sıralama yönteminin alt kategorisi olarak kabul edilen performans değerlendirme tekniklerinden, adam adama kıyaslama yönteminde ise çalışanlar ikişerli gruplar halinde karşılaştırılır ve bu karşılaşmanın sonucunda çalışanların performansları değerlendirilmektedir. Çalışanlar matris tablosunda ki sistem gibi önce, yukarıdan aşağıya, ardından soldan sağa doğru atanarak her bir çalışanın birbiriyle kıyaslanması sağlanmaktadır. Kıyaslanmadan sonra başarılı olduğu düşünülen çalışanlara isimlerinin karşılığı denk gelen alana işaret konulur ve değerlendirme sonunda çalışanlar işaret sayılarına göre sıralanır (Keklik 2018: 72).

2.2.3.3. Zorunlu Dağılım

Zorunlu dağılım yöntemi, değerlendirme yetkisini elinde bulunduran kişilerin iş görenleri, değerlendirme ölçeğinin üst noktasında yada herhangi bir yerinde gruplanmasını önlemek amacıyla geliştirilmiştir. Bu yöntemde göre iş görenlerin, performans düzeylerinde normal dağılım eğrisine uygun bir dağılım göstermeleri gerektiği varsayımına dayanarak değerlendirmeyi yapan kişilerin, çalışanları yöntemin öngördüğü şekilde beşli bir skalaya yerleştirerek değerlendirmektedir. Değerlendiricileri belirli yüzdelere göre gruplamaya zorlamak, merkezilik, hoşgörü ve katılık eğilimlerinden kaynaklanan hataların ortadan kalkmasını sağlayabilir. Böylece, performans değerlendirme sisteminden istenen ayırt edicilik sağlanmış olabilir (Sungur 2016:34).

2.2.3.4. Zorunlu Seçim

Zorunlu Seçim yöntemlerinde kullanılan değerlendirme ölçeği formunda, kısa tanıtım cümlelerinden oluşan deyim grupları yer almaktadır. Değerlendirmeyi yapan kişi her bir grup içinde değerlendirdiği bireyi en iyi biçimde anlatan ve bireyin mevcut durumuna uyan en az iki cümleyi işaretlemek mecburiyetindedir. Her dörtlük

çalışanların lehine ve aleyhinde olan iki olumlu, iki olumsuz cümleden oluşmaktadır. Her bir cümle için verilen ağırlık ve anlam değerlendirmeyi yapan kişiden gizlenmiştir. Değerlendirmeyi yapan yöneticiler, çalışanların davranışlarını kapsamlı ve anlaşılır şekilde rapor etmek ve bu değerlendirme ölçeğine uyduğunu düşündükleri cümleleri işaretlemek zorundadırlar (Bingöl 2014:395).

2.2.3.5 Kritik Olay

Kritik olaylar yöntemi, bir örgütte çalışanlar ile ilgili, örgüt yöneticisinin şahit oldukları işle olumlu, olumsuz davranış yada olayların kayda alınması ve alınan bu kayıtların çalışanların dosyalarına işlenme şeklinde ifade edilebilir. Dosya işlenmesi sırasında kayıtlara rahat ulaşılabilmek için olaylar türlerine göre kategorilere göre ayrılmaktadır. Örgüt yöneticisi de, iş görenleri bu kategorilere göre değerlendirmektedir. Biçimsel olarak performansın değerlendirilmesinin vakti geldiğinde yönetici geriye yönelik kaydettiği bu notlardan faydalanarak değerlendirmelerini iş görenlere aktararak tartışabilir (Fidan 2016:27).

2.2.3.6. Yerinde İnceleme ve Gözlem

Yerinde inceleme ve Gözlem Yöntemine göre, değerlendirme yapan yöneticilerin, örgütte ki personelinin çalışma performansları hakkında bilgi sahibi olabilmeleri için bağlı bulunduğu birim yöneticisini çalışma alanına göndererek, her bir astın başarısı hakkında teferruatlı sorular sorar, personelin vereceği yanıtlar sonucunda ayrıntılı bir değerlendirme raporu hazırlanmaktadır. Hazırlanan raporlar, gerekirse tekrar gözden geçirilir birimi yöneticisine gönderilerek raporun kesinlik kazandırılması için düzenleme yapılmaktadır (Bingöl 2014: 396).

2.2.3.7. Davranışsal Temellere Dayalı Yöntem

1963 yılında Smith ve Kendall tarafından geliştirilen bu yöntem, davranışsal temellere dayalı değerlendirme skalası olarak da bilinmektedir. Bu yöntemin temelinde bireyin iş hayatındaki performansları farklı farklı ölçütlere göre değerlendirilmeye çalışılmaktadır. Değerlendirme alanına giren bireyler, çeşitli kişilik özelliklerine sahip olup olmadıklarına göre değil, belirlenmiş iş gerekliliklerini yerine getirecek davranışları hangi oranda gösterebilmelerine göre değerlendirmektedir (Nemutlu 2017: 41).

2.2.3.8. Sonuçlara Dayalı Yöntem

Yönetici ve astları bir araya getiren ve örgütün gelecekteki planlarını değerlendirmek için kişisel hedefleri ya da amaçları birlikte belirleyerek, yıl sonunda da ise amaçların gerçekleştirme düzeyini gözden geçiren sisteme, sonuçlara dayalı sistemler denilmektedir. Sonuca dayalı sistemde, yapılan değerlendirmelerin yıl sonunda, çalışanlarla birlikte planladıkları amaçlarını ne kadar ve hangi seviyede gerçekleştirdiği ölçülmektedir. Bu yaklaşımın kapsamı, çalışanların ve özellikle yöneticileri değerlendirmeye yöneliktir (Bingöl 2014:397).

2.2.3.9. Takıma Dayalı Yöntem

Örgütlerin takım tabanlı organizasyonlara yönelmeleri nedeniyle performansın değerlendirilmesi de takım tabanlı olarak ele alınmaya başlanmıştır. Bir bütün olarak takımı değerlendirmek kolay değildir. Takımın gösterdiği başarı sadece kendi gücü ile doğru orantılı olmamaktadır. Örgütlerde takımın başarılarını olumlu ya da olumsuz etkileyen nedenler olabilmektedir. Bu sebeple hem örgütteki takımların hem de örgütteki çalışanların performansları ayrı şekilde ve dikkatli bir biçimde değerlendirmeye tabi tutulmaktadır. Bireylerin iş performanslarını değerlendirme sırasında kullanılan kriterlerin birçoğu doğrudan doğruya iş ile ilgili olurken, diğer bir kısmı da kişilerin gösterdikleri davranışla ilgili unsurlardır. Takım çalışması sırasında gösterilen bu davranış unsurları performansın tanımlanmasında yer almaktadır. İletişim, işbirliği, benimseme, başarıma hırsı gibi faktörler takım çalışmalarında ki unsurlar kapsamında incelenmektedir (Fidan 2016:30).

2.2.4. Performans Değerlemede Yapılan Hatalar

İnsanla ilgili olarak yapılan değerlendirmelerde ne kadar objektif olmaya çalışılsa da değerlendirmelerin her zaman bir hata payı taşıdığı söylenebilir. Performans değerlendirme yapılırken bazı hataların yapılabileceği ve bunun sonucunda sorunların ortaya çıkması olağan olmaktadır(Sungur 2016: 55). Performans değerlendirme yapılan hatalara aşağıda şu şekilde değinilmiştir.

2.2.4.1.Değerlendirme Standartları

Bir örgütte çalışanların işi birden fazla görevden oluşmakta ve bunlar iş tanımını ile belirlenmektedir. Bu sebeple yöneticiler, değerlendirme işini yaparken tek bir standarda bağlı kalmaksızın yerine getirilen tüm görevler üzerinden bir sonuca ulaşmalıdır. Buna göre, düşük performans gösteren bir personel ile kıyaslanan, ortalama performans gösteren bir personel başarılı olarak algılanırken, performansı yüksek bir çalışanla kıyaslanan, ortalama performansla sahip bir personel başarısız olarak algılanabilir. Bu sebepten ötürü performans değerlendirirken uygulanan şartların doğru belirlenmesi önemli bir sorundur (Özyörük 2009:72)

2.2.4.2. Olumluluk ya da Olumsuzluk

Değerleme yapan kişilerin, değerlendirdikleri kişiler ile iyi geçinerek onlarla ilişkilerini bozmak istememesi ya da kendi birimini daha fazla başarılı göstermek amacıyla olumlu değerlendirme yapması bu hataya neden olabilir. Bunun yanı sıra yöneticinin, astının kendi yerini alacağı endişesi, kendini başarısını ispatlama arzusu, iş yerinin yüksek başarı standardına sahip olması gibi nedenlerden dolayı performans değerlemede düşük puan verme eğiliminde olması olumsuzluk hatası olarak ifade edilebilir (Tonbul 2017: 64).

2.2.4.3. Kişisel Tercihler Ve Ön Yargılar

Değerlendirme yapan bazı yöneticiler birçok konuda sahip olduğu ön yargılarını performans değerlendirme yaparken de devam ettirebilirler. Yaş, cinsiyet, ırk ve kişisel tercihler gibi ön yargılar değerlendirenin çalışanları sevip sevmemesi ya da geçmişteki ilişkilerinin iyi veya kötü olması bu duruma örnek olarak verilebilir. Örgütün herhangi bir departmanı veya çalışan bir grubu içinde ön yargıda bulunmak yapılabilecek bir başka hata türü olabilir (Yılmaz 2006:89).

2.2.4.4. Ortalama Eğilim

Bu hata türü yöneticilerin performans değerlendirme yaparken çalışanların gerçek performansını göz ardı ederek değerlemeyi ölçeğin orta seviyesinde puanlaması olarak ifade edilmektedir. Bu durumla insana yönelik değerlemelerin hemen hemen hepsinde karşılaşılabılır. Bireyi ortalama yakın görmek ve bu çerçevede

değerlendirmek hatalı sonuçlara neden olabilir. Çünkü performans değerlemenin asıl amacı çalışanlar arasındaki iş başarısına yönelik farklılıkları ortaya çıkarmaktır (Helvacı 2002:161).

2.2.4.5. Hale ve Horn Etkisi

Hale Etkisi, farklı kaynaklarda halo etkisi olarak da ifade edilen bu kavram, iş görenin bir konuda göstermiş olduğu başarısını göz önünde bulundurup tüm konularda başarılı olduğu kanısına vararak değerlemeyi buna göte yapması olarak açıklanabilir (Bingöl 2014:9). Yönetici kendi biriminde görev yapan çalışanını seviyor ve onunla ilgili olumlu şeyler düşünüyorsa bu durum performans değerlemesine yansiyarak değerlendirilen çalışanın kişilik özellikleri, sevgi ve saygısı ön planda olmaktadır. *Horn etkisi* ise hale etkisini tam tersi bir durumdur. Bu seferde yönetici, çalışanın olumsuz bir davranış göstermesinin etkisi ile tüm davranışlarının olumsuz yönde değerlendirme eğiliminde olmaktadır (Sungur 2016:53).

2.2.4.6. Son Olayların Etkisi

Bireyler zaman bakımından daha geride yaşanan olaylardan ziyade, günümüze yakın olayları hatırlama eğilimindedirler. Örneğin, bir yönetici personelinin bir yıl önceki performansından daha çok bir ay ya da bir hafta önceki performansını daha iyi hatırlamaktadır. Dönem başından bu yana performansları kayıt altına almayan yöneticiler personelinin son performansı üzerinden değerlendirme yaparak bu hataya düşebilir (Helvacı 2002:161).

2.2.4.7. Zıt Durumlar Faktörü

Yöneticilerin kısıtlı bir zaman içinde birden fazla çalışmanı değerlendirmesi gerektiğinde arka arkaya yapılan bu değerlendirmelerde kişilerin birbirleri ile mukayese edilerek değerlendirilmeleri kaçınılmaz olmaktadır. Karşı karşıya kalınan zıt durumların neden olduğu psikolojik etki ile, görevinde başarılı olan bir iş görenin değerlemesinden sonra performans değerlemesi yapılacak başka bir iş görenin olduğundan daha düşük ya da aksine daha yüksek olarak gösterilebilir. Ya da önceden düşük performans gösteren bir iş gören son zamanlardaki ataklarından dolayı daha fazla başarılı olarak değerlendirilebilir (Barutçugil 2002:232).

2.2.4.8. Tek Ölçüt

Değerlendirilen kişinin yalnızca bir yönünün sadece bir kişi tarafından değerlendirilmesi, yanlış sonuçlar elde edilmesine neden olabilir. Performans değerlendirme ile, kişinin tüm yönleriyle ele alınarak bir bütün olarak değerlendirilmesi amaçlanmaktadır (Helvacı 2002:161).

2.5. Performansı Artırmada Üst Yönetimin Rolü

Örgütlerin göstermiş olduğu başarı veya başarısızlıkta yöneticilerin üstlendikleri rol her zaman önemli olmaktadır. örgüt ile ilgili prosedürler, ücretler, politikalar, pazarlama stratejileri gibi tüm hususları üst yönetim belirlemektedir. Bu sebeple yöneticilerin sergilediği tavır ve davranışlar çalışanlar tarafından dikkatle takip edilmektedir (Yılmaz 2006:94). Yapılan araştırmalara göre yüksek kaygı düzeyine sahip yöneticilerin iş ortamına girdiklerinde bunun iş görenler tarafından anında algılandığını göstermektedir. Yöneticinin ses tonunun gergin ve yüksek olması, etrafındaki kişiler ile suçlayarak ya da olumsuz ifadeler kullanarak iletişim kurması astları üzerindeki baskının etkisini ve kaygı düzeyini arttırmasına neden olmaktadır. Çalışanların elinin ayağının birbirine dolaşmasına, denge düzeyini bozulmasına neden olan bu stresli durumlar daha fazla hata yapmaya sebebiyet vermektedir (Yılmaz 2006:96). Bu sebeple örgüt içerisinde iyi işleyen ast-üst ilişkisi, karşılıklı sevgi ve saygı temeli üzerine oluşturulan beşeri ilişkiler ile hem iş hayatının hem de yapılan işin daha cazip hale getirilmesi, stres faktörünü azaltarak performansın artmasında etkili olabilir (Eroğlu 2007:455).

Yöneticiler tarafından iş yeri ortamının iyileştirerek daha düzenli bir hale getirmek, iş görenlerin moralini yükselterek motivasyonunun artmasına ve buna bağlı olarak yapılan hataların ve iş kazalarının önüne geçmektedir (Camkurt 2007: 83).

Tekdüze, sıradan ve hep aynı sırayla yapılan işler bireyleri sıkılmaya sürüklemektedir. Yöneticiler iş zenginleştirerek bu sıkıcılığı ortadan kaldırmak için alternatifler düşünmekte böylece tek düze işlerde yaşanan düşük verimlilik ortadan kalkmaktadır (Baytar 2010:100).

Baltaş'göre bir yöneticinin vazifesi performansı yüksek olan çalışanların olumlu yöndeki tutumuna destek olmak, sürekli olmasını sağlamak ve pekiştirmek; performansı düşük olan çalışanların tutum ve davranışlarını ise kendine ve örgüte fayda sağlayacak şekilde geliştirmektir (Baltaş 2001:127).

Kişilerin niteliğine uygun olan pozisyonda çalıştırılması, örgütün amaç ve hedefleri hakkında bilgi verilmesi, iyi bir iletişim kanalının olması, şikayetlerin değerlendirilmesi, işyerinin düzenli olması, eğitim ve geliştirme faaliyetlerinin uygulanması gibi yönetime bağlı birçok faktör performansın ve başarının artmasında rol oynamaktadır (Yılmaz 2006:96).





ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.STRES VE PERFORMANS İLİŞKİSİ

3.1. Stresin Performans Üzerindeki Etkileri

Stresin bireysel performans ve örgütsel performans üzerindeki etkileri aşağıda incelenmektedir.

3.1.1. Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri

“Stresin her türlü zararlı değildir. Çalışanlar motive olabilmek için belli bir miktar strese ihtiyaç duyarlar. Olumlu stres yeterli derecede gerilim hissedip motive olabildiğimiz durumlarda ortaya çıkar ve en verimli şekilde çalışmamızı sağlar” (Braham 2004:47).

Örgütlerdeki stres faktörünün az olması, işin niteliğini ve buna bağlı olarak verimliliğini artırdığı gözlemlenmektedir. Örnek vermek gerekirse incelenen çalışmalarda, beraber çalıştığı yöneticinin değiştirilmesi ya da farklı bir işe atanması söz konusu olduğunda örgüt içinde çalışan kişilerde o işle ilgili daha çok bilgi edinmek, karşılaşılabilecek herhangi olumlu ya da olumsuz duruma ilişkin yeni ve daha kesin cevap verebilmek, daha iyi iş yapabilmek adına kişinin fazla çalışması belli bir seviyede stresi meydana getirmektedir (Pehlivan 2002:104).

Fiziksel ve ruhsal anlamda, tehdit gibi görünen stres durumu iyi yönetildiği zaman, kişiler ve örgüt içinde olumlu bir sonuca götürmektedir. Bireyi güdüleyen ve motive eden zorlukların yarattığı olumlu stresin etkileri şu şekilde sıralanmıştır (Yılmaz 2006: 41);

- Güdülenmeyi aşılır,
- Dinamikliği ve canlılığı sağlar,
- Zaman üzerindeki baskı, yaratıcılığa neden olur
- Uyarıcı bir etki yaratır
- İnce detaylara dikkat edilir,
- Yüksek heyecan ve ümit hisleri verir

- Kendine güveni artırır
- Amaç ile gaye doğrultusunda gitmeyi sağlar.

“Örgütte yönetici ve çalışanların yoğun ve sürekli strese maruz kalmaları, örgütte kalite, üretim ve verimlilik sorunlarına, çalışanlarda tatminsizliğe ve moral kaybına, yöneten ve yönetilenler arasında uyumsuzluğa neden olabileceği ifade edilebilir (Braham 2004: 47).

Yüksek seviyede stres bireylerde bir takım fiziksel, ruhsal ve davranışsal zararlar oluşturmakta bireylerin fiziksel ve zihinsel sitemini alt üst etmektedir.

İş performansının düşmesi, karar vermede güçlük yaşaması sonucu bireyin davranış şekillerinde bozulmalar oluşmaktadır. Özellikle zihinsel beceri gerektiren işlerde dikkat azalması sonucu istenmeyen durumlar ortaya çıkabilir. Bu sorunların bazıları şöyle ifade edilebilir (Gümüstekin, Eren ve Öztemiz 2005:284);

- Diğer çalışanlarla ve müşterilerle iletişim kurarken sorun yaşama,
- İş konsantrasyonunu sağlayamama,
- Zamanı yönetememe ve organize olma zayıflığı,
- Karar verememe ,
- Motivasyon eksikliği,
- Sorun çözme becerisinin azalması,
- Vizyon eksikliği vb.

3.1.2. Stresin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkileri

3.1.2.1. İşe Devamsızlık

İşe devamsızlık nedenleri, örgütte verilen işe karşı sorumluluk hissetmeme, üşengeçlik, alkol ve madde bağımlılığının etkisi, psikosomatik rahatsızlıklar, kalp çarpıntısı, yüksek tansiyon, mide-bağırsak ülser gibi hastalıklara yol açmaktadır. Örgütte çalışan kişilerin hangi hastalıklar nedeniyle işe devamsızlık yaptığı incelendiğinde %40'ının stresten kaynaklanan rahatsızlıklardan dolayı olduğu gözlemlenmiştir. İşe karşı olan devamsızlığın ortadan kaldırmak veya en asgari durumu indirmek için hastalıkların temeline bakılarak bu rahatsızlıkların tedavi edilmesi gerekmektedir (Sabuncuoğlu, Tüz 2001:246).

Çalışanların işe karşı olan motivasyonunun düşmesi stresin olumsuz yönünü oluşturmaktadır. Örgütte çalışan kişiler kendilerinde strese neden olacak birey, topluluk ya da durum ile karşı karşıya gelme endişesi taşıyorsa bu durum kişilerde işe karşı olumsuz tutumlara neden olmaktadır. Buna bağlı olarak başlı başına gitme zorunluluğu bile şiddetli bir gerilime ve endişeye nedeni olmaktadır. Gün başladığında işe isteksiz gelip işine isteksiz başlayan kişi çalışma saatlerinde etkili ve verimli olamamaktadır (Pehlivan 2002: 106).

3.1.2.2. Personel Devri

Bir örgütte çalışan kişilerin, belli bir çalışma süresi içinde, işten gönüllü olarak ya da örgüt kanalıyla işten uzaklaştırma, evlilik, ölüm vb. toplam çalışan sayısının, aynı zamanda hizmet sağlayan ortalama çalışan sayısına bölünmesiyle elde edilen sonucun yüzdesel olarak ifade edilmesi şeklinde açıklama personel devrinin tanımı için kullanılmaktadır (İlgöz 2014 84).

Çalışan personelin stres altında olduğunu net bir şekilde gösteren Personel devir hızının yüksekliği, kişilerin örgütle bir bütün olmasını, bunun sonucunda ise kişilerin işe karşı olan doyumuna engel olmaktadır. Personel devir hızının denge seviyesinde olması, örgütlerin amaçlarına ulaşması bakımından önemlidir. Fakat bu oranın genel ortalamaya oranla yüksek çıkması örgüt için tehlike sinyali olarak nitelenmektedir (Sabuncuoğlu, Tüz 2001: 245).

Örgüt içerisinde kişiler aldıkları eğitimler sonrası edindikleri bilgi birikimlerini yeteneklerini kullanma imkanı bulamazlarsa, kariyer planlamasında neden olan otokratik yönetim anlayışı içerisinde olumsuz durumlara neden olabilir. Bunun sonucun da personel devir hızının yüksek çıkması olası stres faktörünü tetikleyerek örgütlerdeki en büyük stres unsur u olarak gösterilebilir (Gürün 2009: 99).

3.1.3.3. İş Kazaları

Örgüt içindeki iş kazası belli başlı içsel ve dışsal olan etmenlerin bir araya gelmesiyle meydana gelen, istem dışı olan ve planlanmaksızın iş yerinde ve iş başında iken gelişen, ölüme ya da mal kayıplarına neden olan kazaların tümüne denilmektedir. İş ortamında kontrolü yapılamayan durumların iş kazası sayılabilmesi

için iş yerinde gerçekleşmesi ve iş görende zarar ve yaralanmalara neden olması gerekmektedir. Örgüt içinde iş görenin başına gelen kaza sonrası fiziksel ve psikolojik olarak etkilenmesinin yanı sıra çalışan diğer personelin can güvenliğini de tehlikeye atması, örgütün hem maddi hem manevi olarak zarara uğraması çalışanların üzerinde büyük bir stres faktörü olarak ortaya çıkarken performansların düşüklüğünde neden olmaktadır (Eroğlu 2004: 410).

İş yerinde gerçekleşen iş kazaları, zeminin kaygan ve yaş olması, çalışılan ortamın termometrede görünen sıcaklık düzeyinin fazla ya da az olması, aydınlatmanın seviyesi, havalandırma gibi çevresel etkenlerden, psikolojik ve kişisel etkenlerden mekanik ve teknik aksaklıklardan meydana gelmektedir. Psikolojik ve kişisel etkenlerden dolayı gerçekleşen iş kazalarında asıl sebebin örgütsel stres olması ile iş görenlerin işte hata yapma olasılığı artmaktadır. Yaşanılan stres neticesinde çalışanlarda deneyimsizlik, çok çabuk yorulma, depresiflik, mutsuzluk, aşırı kan basıncı, tepkilerde yavaşlama, endişe, kızgınlık, odaklanamama sorunu, ani heyecanlı durum, tehlike durumunun farkına varamama gibi unsurlar iş kazalarının meydana gelmesinde neden olan faktörler olarak sayılabilir (Altan 2018:150)

3.1.3.4. Performans Düşüklüğü

Performans kavramı, örgüt içinde çalışan kişilerin belli bir zaman dilimi içinde, kendisine verilen görevleri başarılı ya da başarısız olarak yerine getirebilmesi olarak ifade edilmektedir. İş gören kişilere verilen görev ve mesuliyetler başarıyla yerine getirildiği takdirde kişinin yüksek bir performansla çalıştığı sonucuna varılırken, iş görenin başarılı olmadığı performans seviyesinin ise az olduğu durumlarda kişi başarısız kabul edilmektedir (Kır 2012:11).

Kişilerin gerek çalışma hayatlarında, gerekse gündelik yaşamlarında olumlu/olumsuz başarı çizgilerinde, kişilerin performans hızlarını tetikleyen en önemli unsur stres faktörüdür. Kamu kurum ve kuruluşların her basamağında çalışan personel için stres, iş ortamındaki yapılan çalışmaların nitelikli bir şekilde yapılmasını olumsuz anlamda etkileyebilir. Verimlilik unsuru, örgütlerde başarıya ulaşabilmenin olmazsa olmazlarından. Bundan dolayı stresi ortaya çıkaran etkenler optimal seviyeye geldiğinde, örgütteki iş görenlerin bedensel ve ruhsal yönden sağlıklarını olumsuz etkilemektedir işin doyum noktasındaki performans

düşüklüğüne neden olan etmenler örgütlerin varlığını sürdürmede olumsuz bir sonuca neden olmaktadır (Türkgüngör 2009: 68).

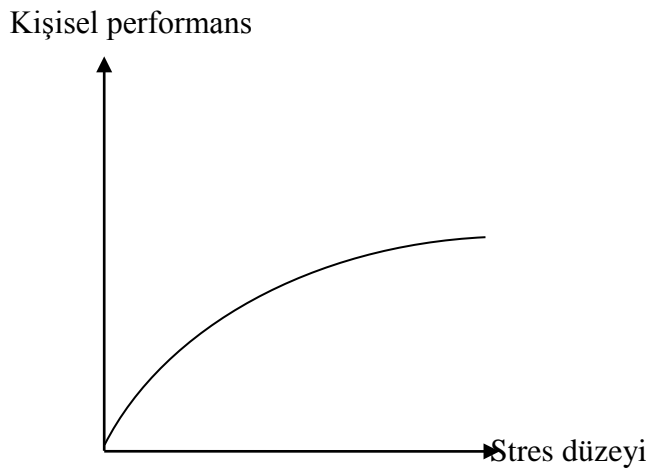
3.2. Stres ve Performans İlişkisinde Modeller

Bireylerin iş ortamları, çalıştıkları iş arkadaşları, yapılan işin gerekleri, bireysel farklılıklar, hedefler, beklentiler her bireyi farklı şekilde etkilemekte ve bu da onların performansına farklı şekillerde yansımaktadır. Yapılan araştırmalar sonucunda stres ve performans arasında dört farklı ilişki tipi ortaya çıkmaktadır (Gümüştekin, Eren, Öztemiz 2005: 283). Bunlar; negatif ilişki modeli, pozitif ilişki modeli, ters U tipi ilişki modeli ve ilişki bulunmaması modelidir.

3.2.1. Pozitif İlişki Modeli

Bireyin gösterdiği performans ile yaşadığı stres arasındaki pozitif ilişki modelinde, işyerindeki zorlukların, endişelerin, rekabetçi ortamın, bireyi harekete geçirmesine ve performansını artırması için bir fırsat olduğu temeline dayanmaktadır. Bu modele göre, bireydeki enerji artışının, fonksiyonel olduğu ve bireyi aktif hale getireceği, böylece de performansı arttıracığı, düşünülmektedir (Ulukuş 2001: 87).

Düşük stres düzeyinde, bireyler rekabetle yüz yüze gelmedikleri için performansın artması söz konusu olamayacaktır. Orta seviyedeki rekabet ortamında bireyler için ortalama performansın oluşması olasılık taşımaktadır (Tokay 2000: 67).



Şekil 3.1. Pozitif ilişki modeli

Kaynak: (Yılmaz 2006:100).

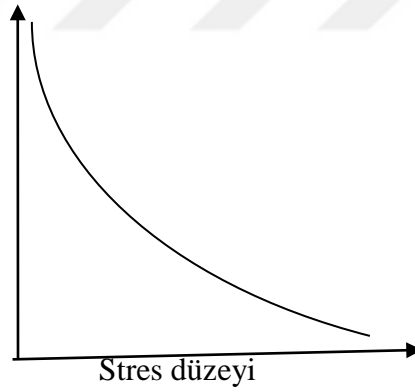
3.2.2.. Negatif İlişki Modeli

Negatif ilişki modeline göre iş stresi ile iş performansının ters orantılı olduğu görülmektedir. Bu modele göre, kişiler için stresin negatif yönleri ortaya çıkmaktadır. Birey, işe vereceği enerjisi ve performansını stresle mücadele etmek için kullanmaktadır. Hem amirleri ile hem de iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerini düzenlemek, verilen süreli işleri yerine getirmek gibi işinin gereklerini yerine getirirken, aynı zamanda bu süreçlerin yarattığı stres ile mücadele etmek yorucu hale gelmektedir (Örnek 2017:59).

Bu konuda Wroom şunları açıklamıştır (Yılmaz 2006:99):

- Psikolojik yönden stres istem dışı yapılan uğraşlara sebep olduğu için performansı olumsuz etkilemektedir.
- Yüksek seviyedeki stres kişinin algı ve kavrayışını sınırlandırmaktadır. Bu durumda bireyin öncelikleri performans için belirlenen önceliklerin önüne geçeceği için performans olumsuz etkilenir

Kişisel performans



Şekil 3.2. Negatif ilişki modeli

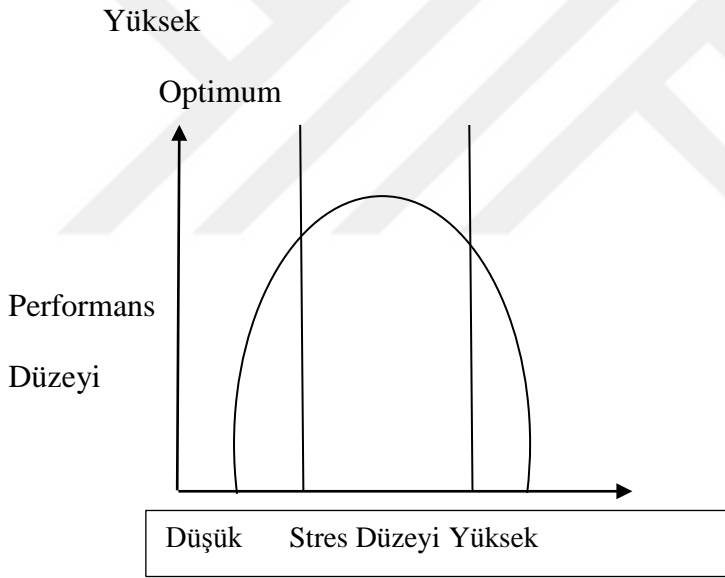
Kaynak: (Yılmaz 2006:100).

3.2.3. Ters U Biçimi İlişki Modeli

Negatif model ile pozitif modelin birleşiminden oluşan bu model de belirli seviyedeki stres düzeyinin bireyin heyecanını artırarak işine motive ettiğini işaret etmektedir. Stres seviyesinin ulaştığı en üst noktaya yani optimal seviyeye

gelindikten sonra olumlu etkiler yerini kaygı, endişe, performansta gerileme ve işe karşı isteksizlik gibi olumsuz etkilere bırakmaktadır (Örnek 2017: 61).

Robbins ve Judge (2012) e göre “Ters u nun altında yatan mantık; stresin düşükten orta dereceye kadar olan düzeyi vücudu uyarır ve harekete geçme kabiliyetini artırır. Bireyler görevlerini daha iyi daha çalışkan ve daha hızlı bir şekilde yerine getirirler. Fakat çok fazla stres bireye yetiştiremeyeceği talepler yüklemeye başlar ve performansını düşürmeye başlar. Ters u modeli, stres yoğunluğunda ki değişimi gösterdiği kadar zaman sürecinde strese olan reaksiyonu da açıklamaktadır. Stresin orta seviyesi bile uzun dönemde performans üzerinde olumsuz etkilere sahip olabileceği gibi stresin devam eden yoğunluğu kişiyi yıpratır ve enerjisini azaltır (Robbins, Judge 2012:613-614).



Şekil 3.3.İlişkisizlik modeli

Kaynak: (Türkmen 2015: 45).

3.2.4. İlişkisizlik Modeli

Litaratürde “ilişki bulunmama modeli” olarak geçmekle birlikte bu çalışma için “ilişkisizlik modeli” olarak isimlendirmenin daha doğru olacağı düşünülmüştür. Bu model stresin performans üzerinde bir ilişkisinin bulunmadığını ancak iş gören ile iş yeri arasında psikolojik bir anlaşma olduğu yaklaşımına dayanmaktadır. Bu

görüştten hareketle iş görenler, belli bir performans için ücret almakta olduklarını bilen, başarı ile ilgilenen mantıklı dolayısıyla rasyonel düşünen varlıklardır. Bu modelde, stresin olup olmamasının performans üzerinde bir etkisinin olmayacağı varsayımına dayanır (Türkmen 2015:46).



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, evren ve örnekleme, sınırlılıkları, varsayımları, oluşturulan hipotezler ve verilerin toplanmasında kullanılan ölçme yönteminin uygulanması hakkında bilgi verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve önemi

Günümüz çalışma şartlarında rekabetin yoğunluğu ile örgütler ve iş görenler bir taraftan artan beklentilere cevap verebilmek için daha yüksek performans elde etmeye çalışırken bir taraftan da stresin organizmaya olan zararlarını kontrol altında tutabilmek için çabalamaktadırlar.

Bu araştırma ile demografik özelliklere göre strese neden olan faktörlerin, çalışanların stres düzeyleri ile bunun iş performanslarına etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışanlarda mevcut olan stres faktörleri tespit edilerek ve performansları üzerindeki etkileri ortaya konularak olumsuz stresin etkilerinin en aza indirilmesi mümkün olabilecektir.

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapmakta olan idari personel üzerinde yapılmıştır. Araştırmanın evrenini merkez kampüsteki 1370 kişi oluşturmaktadır (N=1370) 2019 yılının Şubat ve Mart aylarında personele Ek-1'de bulunan anket uygulanmıştır.

Evrenden örneklem alınacak sayının belirlenmesi için aşağıda gösterilen formül kullanılmıştır (Salant ve Dillman: 1994: 55):

$$n = N t^2 p q / (d^2 (N-1) + t^2 p q)$$

N: Hedef kitlenin birey sayısı

n: Örnekleme alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q: İncelenen olayın görülmemiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen örnekleme hatasıdır.

Örnekleme büyüklüğünün belirlenmesinde, evren için p tahmini yoksa $p=q=0,5$ alınabilir. İncelenen olayın %95 güven aralığında, $d=0,05$ örnekleme hatası ile teorik t değeri 1,96 ya denk gelmektedir. Araştırmada rnekleme büyüklüğünü belirlemek için belirlenen değerler, formülde yerine konulduğunda, $n=302$ olarak hesaplanmıştır.

4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Zorlukları

Sivas Cumhuriyet niversitesi araştırmanın ana kütlesini oluşturmaktadır. Ancak anketin uygulanabilmesi için merkez kampüs ile ilçelerde görev yapmakta olan idari personelin tümüne ulaşmak gerek maliyet gerekse zaman açısından birtakım zorlukların yaşanmasına sebep olmaktadır. Bu yüzden araştırma Sivas Cumhuriyet niversitesi merkez kampüsünde görev yapmakta olan idari personel ile sınırlı tutulmuş ve örnekleme buna göre oluşturulmuştur.

Araştırma için 450 anket basılmış personelden bazılarının izinde olması, bazılarının da içinde buldukları yoğun iş temposu nedeniyle anketi yanıtlamaya zamanlarının olmaması, bazılarının herhangi bir sebep belirtmeksizin ankete katılmak istememesi gibi nedenler ve bununla birlikte bazı anketlerin de sorularının eksik yanıtlanması nedeniyle değerlendirme 302 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir ($n=302$).

4.4. Araştırmanın Varsayımları

Bu alışma aşağıdaki varsayımlara dayanmaktadır;

1. Yapılan anket çalışmasında katılımcıların sorulara doğru cevap verdiği kabul edilmiştir.
2. Belirtilen koşullar ve sınırlar içinde seçilen örnekleme evreni temsil yeterliliğine sahiptir.
3. Veri toplama araçları, demografik özelliklerin stres ve performans üzerindeki etkisini lme yeterliliğine sahiptir.

4.5. Veri Toplama Yöntemi, Kullanılan Ölçekler ve Güvenilirlik Analizleri

Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Hazırlanan anketler 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcının demografik bilgileri, ikinci bölümde stres değerlendirme ölçeği, üçüncü bölümde ise performans algısı ölçeği ile ilgili sorular sorulmaktadır. Kullanılan ölçekler ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir.

4.5.1. Kişisel Bilgi Formu

Bu anket formu çalışanların demografik ve mesleki özelliklerini belirlemeye yönelik toplam 7 sorudan oluşmaktadır. Bu sorular: yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, unvan ve çalışma süresi ile ilgili sorulardır.

4.5.2. Stres Değerleme Ölçeği ve Performans Algısı Ölçeği

Anket formunun ikinci bölümünde 42 sorudan meydana gelen, personelin örgütsel stres faktörlerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşan stres değerlendirme ölçeği bulunmaktadır. Bu bölümdeki sorular 5’li likert ölçeğinde olup 1 “çok fazla”, 2 “çok”, 3 “orta”, 4 “az”, 5 “hiç” ifadeleri işaretlenerek cevap verilmek üzere hazırlanmıştır. 42 sorunun tamamı olumsuz anlamlı olduğundan 1 “çok fazla” seçeneği olumsuz ve istenmeyen durumu gösterirken 5 “hiç” seçeneği ise en olumlu durumu ifade etmektedir. Bu sebeple elde edilen sonuçlara göre değerlendirme yapılırken 5’e yaklaştıkça hissedilen stres duygusunun azaldığını, 1’e yaklaştıkça ise hissedilen stres duygusunun arttığını gösteren yorumlar yapılmıştır.

Tablo 4.1.Stres Değerleme Ölçeği Alt Faktörleri

| Alt Faktörler | Soru Numaraları |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Bireyden Kaynaklanan | 1,2,23,30 |
| İş Yapısından Kaynaklanan | 3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13 |
| Örgütsel Yapı Ve Politikalardan Kaynaklanan | 14,15,16,17,18,19,20,21,22,24,25,26,27,28,29,31,32,33,34,35,36 |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan | 37,38,39 |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan | 40,41,42 |

Anket formunun son kısmında ise Performans Algısını ölçmeye yönelik 9 soru bulunmaktadır. Bu sorular da yine 5’li likert ölçeğinde olup 1 “çok fazla”, 2

“çok”, 3 “orta”, 4 “az”, 5 “hiç” ifadeleriyle cevaplandırılmak üzere hazırlanmıştır. Bu bölümde yer alan 9 sorunun tamamı olumsuz anlamı olduğu için 1 “çok fazla” seçeneği olumsuz durumu gösterirken 5 “hiç” seçeneği olumlu durumu ifade etmektedir. Bu sebeple elde edilen sonuçlara göre değerlendirme yapılırken 5’e yaklaştıkça iş gücü performansında düşüşün olmadığını, 1’e yaklaştıkça ise performansta düşüş olduğunu gösteren yorumlar yapılmaktadır.

Tablo 4.2. Performans Değerleme Ölçeği Alt Faktörleri

| Alt Faktörler | Soru Numaraları |
|---------------|-----------------|
| İş başarısı | 1,4,5,7 |
| İş doyumu | 2,3,6,8,9 |

Anket verilerine ilişkin analizler SPSS 18.0 (PASW Statistics 18) programı ile gerçekleştirilmiştir. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Çalışma kapsamındaki hipotezlerin test edilmesinde; Bağımsız İki Örnek t-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), Korelasyon Analizi ve Regresyon Analizi yöntemleri kullanılmıştır. Anket çalışmasını oluşturan Stres değerlendirme ölçeği ve Performans Algısı ölçeği Gökğöz (2013) ün yüksek lisans tez çalışmasından alınmıştır.

Cronbach alfa, likert tipli ölçeklerde sıklıkla kullanılmaktadır. Cronbach alfa değerleri aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (Yıldız, Uzunsakal 2018:19):

$0 < \alpha < 0.40$ ise güvenilir değil

$0.40 < \alpha < 0.60$ ise düşük güvenilirlikte

$0.60 < \alpha < 0.80$ ise oldukça güvenilir

$0.80 < \alpha < 1.00$ ise yüksek güvenilirlikte

Tablo 4.3. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

| | Cronbach's Alpha | Madde Sayısı |
|----------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,584 | 4 |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,784 | 11 |
| Örgütsel Yapı ve politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,935 | 21 |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,650 | 3 |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,750 | 3 |
| Genel Stres Değerleme Ölçeği | ,945 | 42 |
| İş Başarısı | ,771 | 4 |
| İş Doyumu | ,848 | 5 |
| Genel Performans Ölçeği | ,885 | 9 |

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklere iç tutarlılık düzeylerinin belirlenmesi için cronbach's alpha güvenilirlik kat sayısından faydalanılmıştır. Güvenirlik düzeyleri incelendiğinde, araştırmada kullanılan ölçeklerin genel güvenilirlik düzeylerinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir (Cronbach's Alpha \geq 0,70).

4.6. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

H₁: Bireylerin cinsiyet değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Bireylerin medeni durum değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Bireylerin yaş grupları değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: Bireylerin eğitim durumu değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: Bireylerin unvan grupları değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₆: Bireylerin çalışma süresi değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₇: Bireylerin kurumda çalışma süresi değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₈: Bireylerin cinsiyet değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₉: Bireylerin medeni durum değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀: Bireylerin yaş grupları değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₁: Bireylerin eğitim durumu değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₂: Bireylerin unvan grupları değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₃: Bireylerin çalışma süresi değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₄: Bireylerin kurumda çalışma süresi değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₅: Bireylerin Stres değerleme ile performans algı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

4.7. Literatür Araştırması

Gürkan Ozan Tekin 2010 yılında yapmış olduğu çalışmada kamu kesiminde çalışanların yaşadıkları stres ve stresin yarattığı etkilerin ortaya konulması amacıyla Edirne il merkezindeki kamu kurumlarında (Edirne Valiliği, Trakya Üniversitesi, Edirne Defterdarlığı, Edirne İl Özel İdaresi ve Edirne Adliyesi) yönetici, devlet memuru ve diğer statüde çalışan 505 kişi ile yapmış olduğu araştırma sonucunda cinsiyet ve unvan ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yaşı genç olan bireylerin strese daha fazla maruz kaldığı ve unvanı memur olan çalışanların yönetici ve işçi konumundaki çalışanlara göre daha az stres yaşadığı sonucuna ulaşmıştır.

Şule Aydın 2004 yılında yapmış olduğu çalışmasında Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren 4- 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 792 iş görenin karşılaştığı stres faktörlerini ve bu faktörlerin iş gören devri üzerine etkilerini ortaya koymayı amaçlamıştır. İş görenlerin Demografik özellikleri ile stres faktörleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi ve kurumda çalışma süresi ile stres faktörlerinin bazıları ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Vahit Yılmaz 2012 yılındaki çalışmasında stresin bireysel performansa etkisini belirlemek amacıyla Ankara ilinde faaliyetini sürdüren VOGA mobilya fabrikasında 202 çalışan ile yaptığı araştırma sonucunda çalışanlarda cinsiyet ve öğrenim durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulmuştur. Buna göre kadınların erkeklere göre daha fazla stres yaşadıkları ve çalışanların öğrenim seviyesi yükseldikçe stres seviyesinin de yükseldiği sonucuna ulaşmıştır. Ancak yaş ile iş stresi arasında anlamlı bir benzerliğe ulaşamamıştır.

Orhan Yılmaz da 2006 yılında yaptığı çalışmada Isparta'da görevli 170 subay, astsubay ve uzman erbaşın strese verdikleri tepkileri ve stres ile performansları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Buna göre unvan ve çalışma süresi ile stres arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Stres ve performans arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş aşırı stresin performansı olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Gonca Ergun 2008 yılında İzmir'de çalışan 121 diş hekimi üzerine yaptığı araştırmada stres faktörleri ile stresin performans üzerine etkisini incelemiş, stres faktörlerini; kişilik yapısından, iş yapısından, örgütsel yapı ve yönetim yapısından, örgüt içi fiziksel koşullardan ve genel çevresel faktörlerden kaynaklanan stres faktörleri olarak beş boyutta değerlendirmiştir. Bulgular demografik özelliklere göre değerlendirildiğinde cinsiyet faktöründe anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır. Kadın çalışanların stresten etkilenme düzeyleri erkeklere göre daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Örücü ve diğerleri 2011 yılında, eğitim ve sağlık sektöründe çalışan iş görenlerin stres düzeylerini tespit etmek ve yaşanan stresin performans üzerindeki etkilerini incelemeye yönelik olarak Balıkesir ili Manyas ilçesinde bulunan eğitim ve sağlık sektöründe bulunan 156 iş gören ile yapmış olduğu araştırmada, kurumda çalışılan süre ile stres düzeyi arasında doğru orantılı bir ilişki, eğitim durumu ile stres düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Ayrıca iş görenlerin çalışma yaşamında maruz kalmış oldukları stresin performansları ile ilişkisi incelenmiş ancak anlamlı bir sonuç elde edilememiştir.

Arzu Türkmen 2015 yılında Balıkesir ili Bandırma Devlet Hastanesi'nde çalışmakta olan 118 sağlık çalışanı ile yapmış olduğu araştırmada sağlık çalışanlarının yaşadığı stres ile işgücü performanslarındaki ilişkiyi incelemek amaçlı

sağlık çalışanları ile anket formu çalışması gerçekleştirmiştir. Çalışmada performans arttıkça stresin de arttığı sonucuna varılmıştır.

Merve Yaman 2019 yılında yaptığı çalışmada İstanbul ilinde görev yapmakta olan 250 özel sektör banka (özel sermayeli bankalar ve yabancı sermayeli bankalar) çalışanı ile örgütsel stres faktörlerinin banka çalışanlarının performansları üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma sonuçlarına göre cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi ve kurumda çalışma süresi ile stres faktörleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Kadınlarda, evli bireylerde ve 16 yıl ve üzeri çalışan bireylerde stresten etkilenme düzeyleri yüksek bulunmuştur. Yaş ve performans ilişkisi arasında ise bir ilişki bulunamamıştır.

4.8. Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde, araştırmanın amacı doğrultusunda toplanan verilere ilişkin güvenilirlik ve geçerlik analizleri, hipotez testinin sonuçları, korelasyon analizi, regresyon analizi ve ANOVA analizi sonuçları verilmiştir.

4.8.1. Ankete Katılan Katılımcıların Sosyo Demografik Özellikleri

Bu çalışmada araştırmaya katılan katılımcıların sosyo demografik özelliklerine göre dağılımları incelenmiş, bulgular "yaş", "cinsiyet", "medeni durum", "eğitim", "unvan", "çalışma süresi", "kurumda çalışma süresi" başlıkları altında incelenmiştir.

Tablo 4.4. Katılımcıların Sosyo Demografik Özelliklerine Ait Dağılımlar

| Yaş | n | % |
|-------------------------------|----------|----------|
| 18-25 | 8 | 2,6 |
| 26-35 | 106 | 35,1 |
| 36-45 | 91 | 30,1 |
| 46 ve üzeri | 97 | 32,1 |
| Cinsiyet | n | % |
| Kadın | 120 | 39,7 |
| Erkek | 182 | 60,3 |
| Medeni Durum | n | % |
| Evli | 234 | 77,5 |
| Bekar | 68 | 22,5 |
| Eğitim Durumu | n | % |
| İlköğretim | 9 | 3,0 |
| Lise | 54 | 17,9 |
| Ön lisans | 64 | 21,2 |
| Lisans | 144 | 47,7 |
| Yüksek Lisans | 31 | 10,3 |
| Unvan | n | % |
| İdari Yönetici | 31 | 10,3 |
| Memur | 188 | 62,3 |
| Sürekli İşçi | 64 | 21,2 |
| Diğer | 19 | 6,3 |
| Çalışma Süresi | n | % |
| 1-9 | 108 | 35,8 |
| 10-19 | 98 | 32,5 |
| 20+ | 96 | 31,8 |
| Kurumda Çalışma Süresi | n | % |
| 1-9 | 218 | 72,2 |
| 10-19 | 51 | 16,9 |
| 20+ | 33 | 10,9 |

Araştırmaya katılan bireylerin sosyo demografik dağılımları incelendiğinde; %2,6' sını 18-25 yaş, %35,1' i 26-35 yaş, %30,1' i 36-45 yaş, %32,1' i 46 yaş ve üzeri, %39,7' si kadın, %60,3' ü erkektir. %77,5' i evli, %22,5' i bekar, %3' ü ilköğretim, %17,9' u lise, %21,2' si ön lisans, %47,7' si lisans, %10,3' ü yüksek lisans mezunudur. %10,3' ü idari yönetici, %62,3' ü memur, %21,2' si sürekli işçi, %6,3' ü diğer görevleri belirlenmiştir. Çalışma süresi dağılımları incelendiğinde %35,8' i 1-9 yıl, %32,5' i 10-19 yıl, %31,8' i 20 yıl ve üzeri, kurumdaki çalışma süreleri incelendiğinde %72,2' si 1-9 yıl, %16,9' u 10-19 yıl, %10,9' u 20 yıl ve üzeri olarak belirlenmiştir.

4.8.2. Stres Değerleme Ölçeğine Ait Bulgular:

Araştırmanın bu bölümünde bireylerin stres değerlendirme düzeylerine ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4.5. Bireylerin Stres Değerleme Düzeyleri ne Ait Betimsel Bulgular

| Değişkenler | n | \bar{X} | s.s |
|---------------------------------------------------------------|-----|-----------|------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | 302 | 3,38 | ,76 |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | 302 | 3,29 | ,64 |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | 302 | 3,20 | ,84 |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 302 | 3,74 | ,92 |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 302 | 3,55 | 1,06 |
| Stres Değerleme Ölçeği | 302 | 3,30 | ,68 |

Bireylerin stres değerlendirme düzeyleri incelendiğinde, bireyden kaynaklanan stres faktörleri ($\bar{X} = 3,38$), iş yapısından kaynaklanan stres faktörleri ($\bar{X} = 3,29$), örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri ($\bar{X} = 3,20$), örgüt içi fiziksel koşullardan kaynaklanan stres faktörleri ($\bar{X} = 3,74$), genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörleri ($\bar{X} = 3,55$) ve genel stres değerlendirme ($\bar{X} = 3,30$) orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.6. Bireylerin Stres Değerleme Düzeylerine Ait Normal Dağılım Analizi Sonuçları

| Psikososyal Risk | İstatistik | sd | p | Çarpıklık | Basıklık | \bar{X} | Med. |
|---------------------------------------------------------------|------------|-----|-------|-----------|----------|-----------|------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,085 | 302 | ,000 | -,059 | -,139 | 3,38 | 3,25 |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,048 | 302 | ,091 | -,053 | -,335 | 3,29 | 3,27 |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,040 | 302 | ,200* | -,092 | -,590 | 3,20 | 3,23 |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,111 | 302 | ,000 | -,583 | ,021 | 3,74 | 4,00 |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,123 | 302 | ,000 | -,467 | -,564 | 3,55 | 3,66 |
| Stres Değerleme Ölçeği | ,043 | 302 | ,200* | -,011 | -,560 | 3,30 | 3,28 |

Stres değerlendirme düzeylerine ait verilerin hangi dağılımdan geldiğini belirlemek için; aritmetik ortalama, mod, medyan, çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiş olup, aritmetik ortalama ve medyanın eşit ya da yakın olması, çarpıklık ve basıklık katsayılarının ± 2 sınırları içinde bulunmasından verilerin dağılımının normallikten geldiği belirlenmiştir (Tabachnick, Fidell 2013).

4.7.2.1. Stres Değerleme Düzeyleri T -Testi Sonuçları

Tablo 4.7. Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Stres Değerleme Düzeyleri T-testi Sonucu

| | Cinsiyet | n | \bar{X} | s.s | t | p |
|---------------------------------------------------------------|----------|-----|-----------|------|-------|------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | Kadın | 120 | 3,34 | ,81 | -,633 | ,527 |
| | Erkek | 182 | 3,40 | ,73 | | |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | Kadın | 120 | 3,38 | ,63 | 1,987 | ,048 |
| | Erkek | 182 | 3,23 | ,65 | | |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | Kadın | 120 | 3,27 | ,86 | 1,269 | ,205 |
| | Erkek | 182 | 3,15 | ,83 | | |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | Kadın | 120 | 3,75 | 1,01 | ,025 | ,980 |
| | Erkek | 182 | 3,74 | ,85 | | |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | Kadın | 120 | 3,60 | 1,10 | ,723 | ,470 |
| | Erkek | 182 | 3,51 | 1,04 | | |
| Stres Değerleme Ölçeği | Kadın | 120 | 3,37 | ,68 | 1,291 | ,198 |
| | Erkek | 182 | 3,26 | ,68 | | |

Bireylerin stres değerlendirme düzeylerinin cinsiyet grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan t-testi sonuçlarına göre, bireylerin stres değerlendirme düzeyleri ile cinsiyet grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Alt boyutlarına baktığımızda ise iş yapısından kaynaklanan stres faktörlerinde ($p<0.05$) anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Kadın çalışanların erkek çalışanlara göre iş hayatının yanında aile hayatında da üstlendiği sorumlulukları nedeniyle strese daha çok maruz kaldığı söylenebilir.

H1: Bireylerin cinsiyet değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.8. Bireylerin Medeni Durum Değişkenine Göre Stres Değerleme Düzeyleri T-testi Sonucu

| | Medeni Durum | n | \bar{X} | s.s | t | p |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|----------|-----------------------------|------------|----------|----------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | Evli | 234 | 3,34 | ,76 | -1,570 | ,117 |
| | Bekar | 68 | 3,52 | ,78 | | |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | Evli | 234 | 3,28 | ,64 | -,507 | ,612 |
| | Bekar | 68 | 3,33 | ,66 | | |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | Evli | 234 | 3,18 | ,82 | -,668 | ,505 |
| | Bekar | 68 | 3,26 | ,91 | | |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | Evli | 234 | 3,74 | ,94 | -,216 | ,829 |
| | Bekar | 68 | 3,76 | ,84 | | |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | Evli | 234 | 3,54 | 1,05 | -,028 | ,978 |
| | Bekar | 68 | 3,53 | 1,12 | | |
| Stres Değerleme Ölçeği | Evli | 234 | 3,29 | ,66 | -,730 | ,466 |
| | Bekar | 68 | 3,36 | ,74 | | |

Bireylerin stres değerlendirme düzeylerinin medeni durum grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan t-testi sonuçlarına göre, bireylerin stres değerlendirme düzeyleri medeni durum grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Bireylerin medeni durumunun stresi etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. H_2 hipotezi reddedilmiştir.

4.7.2.2. Stres Değerleme Düzeyleri Anova Analizi Ve Bulguları

Tablo 4.9. Bireylerin Yaş Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu

| | Yaş Grubu | n | \bar{X} | s.s | Sd | F | p |
|---------------------------------------------------------------|-------------|-----|-----------|------|----|-------|------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | 18-25 | 8 | 3,90 | ,89 | 3 | 1,791 | ,149 |
| | 26-35 | 106 | 3,32 | ,79 | | | |
| | 36-45 | 91 | 3,45 | ,74 | | | |
| | 46 ve üzeri | 97 | 3,33 | ,73 | | | |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | 18-25 | 8 | 3,44 | ,86 | 3 | ,680 | ,565 |
| | 26-35 | 106 | 3,25 | ,68 | | | |
| | 36-45 | 91 | 3,27 | ,69 | | | |
| | 46 ve üzeri | 97 | 3,36 | ,53 | | | |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | 18-25 | 8 | 3,51 | 1,11 | 3 | ,694 | ,556 |
| | 26-35 | 106 | 3,13 | ,81 | | | |
| | 36-45 | 91 | 3,19 | ,87 | | | |
| | 46 ve üzeri | 97 | 3,25 | ,82 | | | |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 18-25 | 8 | 3,75 | 1,38 | 3 | 1,774 | ,152 |
| | 26-35 | 106 | 3,63 | ,98 | | | |
| | 36-45 | 91 | 3,69 | ,86 | | | |
| | 46 ve üzeri | 97 | 3,92 | ,85 | | | |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 18-25 | 8 | 4,16 | 1,09 | 3 | 1,271 | ,285 |
| | 26-35 | 106 | 3,61 | 1,04 | | | |
| | 36-45 | 91 | 3,47 | 1,05 | | | |
| | 46 ve üzeri | 97 | 3,49 | 1,09 | | | |
| Stres Değerleme Ölçeği | 18-25 | 8 | 3,59 | ,95 | 3 | ,844 | ,471 |
| | 26-35 | 106 | 3,25 | ,68 | | | |
| | 36-45 | 91 | 3,29 | ,69 | | | |
| | 46 ve üzeri | 97 | 3,35 | ,64 | | | |

Bireylerin stres değerlendirme düzeylerinin yaş grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü varyans (anova) analizi sonuçlarına göre, bireylerin stres değerlendirme düzeyleri yaş grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Analiz sonuçlarına göre bireylerde yaş faktörü ile stres düzeyi arasında bir ilişki bulunamamıştır. H_3 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4.10. Bireylerin Eğitim Durumu Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu

| | Eğitim Durumu | n | \bar{X} | s.s | Sd | F | p | Fark |
|---------------------------------------------------------------|---------------|-----|-----------|------|----|-------|-------|------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | İlköğretim | 9 | 3,83 | ,53 | 4 | 3,171 | ,014* | 1-3 |
| | Lise | 54 | 3,63 | ,66 | | | | 1-4 |
| | Ön lisans | 64 | 3,24 | ,71 | | | | 2-3 |
| | Lisans | 144 | 3,31 | ,79 | | | | 2-4 |
| | Yüksek Lisans | 31 | 3,40 | ,87 | | | | |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | İlköğretim | 9 | 3,64 | ,60 | 4 | ,845 | ,497 | |
| | Lise | 54 | 3,34 | ,75 | | | | |
| | Ön lisans | 64 | 3,30 | ,59 | | | | |
| | Lisans | 144 | 3,25 | ,64 | | | | |
| | Yüksek Lisans | 31 | 3,27 | ,61 | | | | |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | İlköğretim | 9 | 3,71 | ,73 | 4 | 3,048 | ,017* | 1-4 |
| | Lise | 54 | 3,47 | ,82 | | | | 2-4 |
| | Ön lisans | 64 | 3,20 | ,83 | | | | |
| | Lisans | 144 | 3,07 | ,83 | | | | |
| | Yüksek Lisans | 31 | 3,15 | ,87 | | | | |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | İlköğretim | 9 | 4,11 | ,74 | 4 | ,798 | ,527 | |
| | Lise | 54 | 3,64 | ,89 | | | | |
| | Ön lisans | 64 | 3,71 | ,85 | | | | |
| | Lisans | 144 | 3,74 | 1,00 | | | | |
| | Yüksek Lisans | 31 | 3,91 | ,72 | | | | |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | İlköğretim | 9 | 3,66 | 1,20 | 4 | 1,661 | ,159 | |
| | Lise | 54 | 3,87 | ,87 | | | | |
| | Ön lisans | 64 | 3,52 | 1,09 | | | | |
| | Lisans | 144 | 3,45 | 1,07 | | | | |
| | Yüksek Lisans | 31 | 3,46 | 1,16 | | | | |
| Stres Değerleme Ölçeği | İlköğretim | 9 | 3,73 | ,59 | 4 | 2,477 | ,044* | 1-4 |
| | Lise | 54 | 3,49 | ,67 | | | | 2-4 |
| | Ön lisans | 64 | 3,29 | ,66 | | | | |
| | Lisans | 144 | 3,22 | ,67 | | | | |
| | Yüksek Lisans | 31 | 3,28 | ,72 | | | | |

**p<0.05

1= İlköğretim; 2=Lise; 3=Ön Lisans, 4=Lisans, 5=Yüksek Lisans

Bireylerin stres değerleme düzeylerinin eğitim durumu grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, bireyden kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri eğitim durumu grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($F=3,171$; $p<0.05$). Eğitim durumu ilköğretim ($\bar{X}=3,83$) ve lise ($\bar{X}=3,63$) olanların bireyden kaynaklanan stres düzeyleri ön lisans ($\bar{X}=3,24$) ve lisans ($\bar{X}=3,31$) mezunu olan katılımcılara göre daha yüksektir. Örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri eğitim durumu grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($F=3,048$; $p<0.05$). Eğitim durumu lisans ($\bar{X}=3,07$) olanların örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres düzeyleri ilköğretim ($\bar{X}=3,71$) ve lise ($\bar{X}=3,47$) mezunu olan katılımcılara göre daha düşüktür. Genel stres değerleme düzeyleri eğitim durumu grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($F=2,477$; $p<0.05$). Eğitim durumu lisans ($\bar{X}=3,22$) olanların genel stres değerleme düzeyleri ilköğretim ($\bar{X}=3,73$) ve lise ($\bar{X}=3,49$) mezunu olan katılımcılara göre daha düşüktür.

H₄: Bireylerin eğitim durumu değişkenine göre strese değerleme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. H₄ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.11. Bireylerin Unvan Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu

| | Unvan | n | \bar{X} | s.s | Sd | F | p | Fark | |
|-------------------------------------------------------------|--------------|-----|-----------|------|----|-------|-------|------|-----|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | İdari | 31 | 3,30 | ,77 | 3 | 1,402 | ,242 | | |
| | Yönetici | | | | | | | | |
| | Memur | 188 | 3,33 | ,76 | | | | | |
| | Sürekli İşçi | 64 | 3,51 | ,76 | | | | | |
| | Diğer | 19 | 3,57 | ,79 | | | | | |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | İdari | 31 | 3,26 | ,50 | 3 | ,507 | ,678 | | |
| | Yönetici | | | | | | | | |
| | Memur | 188 | 3,29 | ,64 | | | | | |
| | Sürekli İşçi | 64 | 3,28 | ,67 | | | | | |
| | Diğer | 19 | 3,47 | ,76 | | | | | |
| Örgüt Yapısı ve Politikalardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | İdari | 31 | 3,16 | ,72 | 3 | 4,371 | ,005* | 1-4 | |
| | Yönetici | | | | | | | | |
| | Memur | 188 | 3,10 | ,83 | | | | | 2-4 |
| | Sürekli İşçi | 64 | 3,31 | ,86 | | | | | 3-4 |
| | Diğer | 19 | 3,78 | ,85 | | | | | |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | İdari | 31 | 4,11 | ,89 | 3 | 3,453 | ,017* | 1-2 | |
| | Yönetici | | | | | | | | |
| | Memur | 188 | 3,74 | ,88 | | | | | 1-3 |
| | Sürekli İşçi | 64 | 3,52 | ,90 | | | | | |
| | Diğer | 19 | 3,98 | 1,15 | | | | | |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | İdari | 31 | 3,52 | 1,15 | 3 | 1,033 | ,378 | | |
| | Yönetici | | | | | | | | |
| | Memur | 188 | 3,48 | 1,09 | | | | | |
| | Sürekli İşçi | 64 | 3,67 | 1,01 | | | | | |
| | Diğer | 19 | 3,84 | ,82 | | | | | |
| Stres Değerleme Ölçeği | İdari | 31 | 3,30 | ,58 | 3 | 2,792 | ,041* | 1-4 | |
| | Yönetici | | | | | | | | |
| | Memur | 188 | 3,24 | ,68 | | | | | 2-4 |
| | Sürekli İşçi | 64 | 3,36 | ,69 | | | | | |
| | Diğer | 19 | 3,70 | ,72 | | | | | |

**p<0.05

1= İdari Yönetici; 2=Memur; 3=Sürekli İşçi, 4=Diğer

Bireylerin stres değerlendirme düzeylerinin unvan grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü anova analizi sonuçlarına göre, örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri unvan grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=4,371; p<0.05). Unvanı diğer (\bar{X} =3,78) olan katılımcıların örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres düzeyleri idari yönetici (\bar{X} =3,16), memur (\bar{X} =3,10), sürekli işçi (\bar{X} =3,31) olan katılımcılara göre daha yüksektir. Örgüt

içi fiziksel koşullardan kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri unvan grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=3,453; p<0.05). Unvanı idari yönetici (\bar{X} =4,11) olan katılımcıların örgüt içi fiziksel koşullardan kaynaklanan stres düzeyleri memur (\bar{X} =3,74), sürekli işçi (\bar{X} =3,52), diğer (\bar{X} =3,98) olan katılımcılara göre daha yüksektir. Genel stres değerlendirme düzeyleri unvan grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=2,792; p<0.05). Unvanı diğer (\bar{X} =3,70) olan katılımcıların stres değerlendirme düzeyleri idari yönetici (\bar{X} =3,30), memur (\bar{X} =3,24) olan katılımcılara göre daha yüksektir.

H₅: Bireylerin unvan grupları değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. H₅ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.12. Bireylerin Çalışma Süresi Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu

| | Çalışma Süresi | n | \bar{X} | s.s | Sd | F | p | Fark |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|-----|-----------|------|----|-------|-------|------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 108 | 3,54 | ,77 | 2 | 4,866 | ,008* | 1-2 |
| | 10-19 yıl | 98 | 3,21 | ,77 | | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 96 | 3,36 | ,72 | | | | |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 108 | 3,34 | ,75 | 2 | 2,082 | ,127 | |
| | 10-19 yıl | 98 | 3,18 | ,61 | | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 96 | 3,35 | ,54 | | | | |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 108 | 3,38 | ,84 | 2 | 7,830 | ,000* | 1-2 |
| | 10-19 yıl | 98 | 2,94 | ,81 | | | | 2-3 |
| | 20 yıl ve üzeri | 96 | 3,26 | ,81 | | | | |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 108 | 3,75 | ,89 | 2 | 2,856 | ,059 | |
| | 10-19 yıl | 98 | 3,58 | ,97 | | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 96 | 3,90 | ,87 | | | | |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 108 | 3,73 | ,99 | 2 | 3,075 | ,048* | 1-2 |
| | 10-19 yıl | 98 | 3,37 | 1,09 | | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 96 | 3,52 | 1,09 | | | | |
| Stres Değerleme Ölçeği | 1-9 yıl | 108 | 3,44 | ,71 | 2 | 6,768 | ,001* | 1-2 |
| | 10-19 yıl | 98 | 3,10 | ,65 | | | | 2-3 |
| | 20 yıl ve üzeri | 96 | 3,36 | ,63 | | | | |

**p<0.05

1= 1-9 yıl; 2=10-19 yıl; 3=20 yıl ve üzeri, 4=Diğer

Genel stres değerleme düzeyleri unvan grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($F=2,792$; $p<0.05$). Unvanı diğer ($\bar{X}=3,70$) olan katılımcıların stres değerleme düzeyleri idari yönetici ($\bar{X}=3,30$), memur ($\bar{X}=3,24$) olan katılımcılara göre daha yüksektir.

Bireylerin stres değerleme düzeylerinin çalışma süresi grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü anova analizi sonuçlarına göre, bireyden kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($F=4,866$; $p<0.05$). Çalışma süresi 1-9 yıl ($\bar{X}=3,54$) olan katılımcıların bireyden kaynaklanan stres düzeyleri çalışma süresi 10-19 yıl ($\bar{X}=3,21$) olan katılımcılara göre daha yüksektir. Örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($F=7,830$; $p<0.05$). Çalışma süresi 10-19 yıl ($\bar{X}=2,94$) olan katılımcıların örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres düzeyleri çalışma süresi 1-9 yıl ($\bar{X}=3,38$) ve 20 yıl ve üzeri ($\bar{X}=3,26$) olan katılımcılara göre daha düşüktür. Genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($F=3,075$; $p<0.05$). Çalışma süresi 1-9 yıl ($\bar{X}=3,79$) olan katılımcıların genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres düzeyleri çalışma süresi 10-19 yıl ($\bar{X}=3,37$) olan katılımcılara göre daha yüksektir. Genel stres değerleme düzeyleri çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($F=6,768$; $p<0.05$). Çalışma süresi 10-19 yıl ($\bar{X}=3,10$) olan katılımcıların stres değerleme çalışma süresi 1-9 yıl ($\bar{X}=3,44$) ve 20 yıl ve üzeri ($\bar{X}=3,36$) olan katılımcılara göre daha düşüktür.

H_6 : Bireylerin çalışma süresi değişkenine göre stres değerleme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_6 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.13. Bireylerin Kurumda Çalışma Süresi Gruplarına Göre Stres Değerleme Düzeyleri Anova Sonucu

| | Kurumda Çalışma Süresi | n | \bar{X} | s.s | Sd | F | p | Fark |
|---------------------------------------------------------------|------------------------|-----|-----------|------|----|-------|-------|------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 218 | 3,42 | ,77 | 2 | 1,514 | ,222 | |
| | 10-19 yıl | 51 | 3,21 | ,68 | | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 33 | 3,37 | ,81 | | | | |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 218 | 3,32 | ,66 | 2 | ,821 | ,441 | |
| | 10-19 yıl | 51 | 3,19 | ,64 | | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 33 | 3,30 | ,56 | | | | |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 218 | 3,26 | ,84 | 2 | 4,820 | ,009* | 1-2 |
| | 10-19 yıl | 51 | 2,87 | ,77 | | | | 2-3 |
| | 20 yıl ve üzeri | 33 | 3,31 | ,83 | | | | |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 218 | 3,71 | ,94 | 2 | 1,383 | ,253 | |
| | 10-19 yıl | 51 | 3,71 | ,92 | | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 33 | 4,00 | ,75 | | | | |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1-9 yıl | 218 | 3,57 | 1,05 | 2 | 1,081 | ,341 | |
| | 10-19 yıl | 51 | 3,36 | 1,21 | | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 33 | 3,68 | ,90 | | | | |
| Stres Değerleme Ölçeği | 1-9 yıl | 218 | 3,34 | ,69 | 2 | 3,394 | ,035* | 1-2 |
| | 10-19 yıl | 51 | 3,08 | ,64 | | | | 2-3 |
| | 20 yıl ve üzeri | 33 | 3,39 | ,65 | | | | |

**p<0.05

1= 1-9 yıl; 2=10-19 yıl; 3=20 yıl ve üzeri, 4=Diğer

Bireylerin stres değerlendirme düzeylerinin kurumda çalışma süresi grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü anova analizi sonuçlarına göre, örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri kurumda çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=4,820; p<0.05). Kurumda çalışma süresi 10-19 yıl (\bar{X} =2,87) olan katılımcıların örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres düzeyleri kurumda çalışma süresi 1-9 yıl (\bar{X} =3,26), 20 yıl ve üzeri (\bar{X} =3,31) olan katılımcılara göre daha düşüktür. Genel stres değerlendirme düzeyleri kurumda çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=3,394; p<0.05). Kurumda çalışma süresi 10-19 yıl (\bar{X} =3,08) olan katılımcıların genel stres değerlendirme düzeyleri kurumda çalışma süresi 1-9 yıl (\bar{X} =3,34), 20 yıl ve üzeri (\bar{X} =3,39) olan katılımcılara göre daha düşüktür.

H₇: Bireylerin kurumda çalışma süresi değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. H₇ hipotezi kabul edilmiştir.

4.8.3. Performans Algısı Ölçeğine Ait Bulgular:

Araştırmanın bu bölümünde bireylerin performans algısı düzeylerine ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4.14. Bireylerin Performans Algı Düzeyleri ne Ait Betimsel Bulgular

| Değişkenler | n | \bar{X} | s.s |
|-------------------|-----|-----------|-----|
| İş Başarısı | 302 | 3,86 | ,81 |
| İş Doyumu | 302 | 3,96 | ,92 |
| Performans Algısı | 302 | 3,92 | ,81 |

Bireylerin performans algı düzeyleri incelendiğinde, iş başarısı ($\bar{X} = 3,86$), iş doyumu ($\bar{X} = 3,96$), performans algısı ($\bar{X} = 3,92$) yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.15. Bireylerin Performans Algı Düzeylerine Ait Normal Dağılım Analizi Sonuçları

| Psikososyal Risk | İstatistik | sd | p | Çarpıklık | Basıklık | \bar{X} | Med. |
|-------------------|------------|-----|------|-----------|----------|-----------|------|
| İş Başarısı | ,128 | 302 | ,000 | -,902 | ,806 | 3,86 | 4,00 |
| İş Doyumu | ,137 | 302 | ,000 | -,794 | -,192 | 3,96 | 4,20 |
| Performans Algısı | ,115 | 302 | ,000 | -,846 | ,323 | 3,92 | 4,11 |

Performans algı düzeylerine ait verilerin hangi dağılımdan geldiğini belirlemek için; aritmetik ortalama, mod, medyan, çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiş olup, aritmetik ortalama ve medyanın eşit ya da yakın olması, çarpıklık ve basıklık katsayılarının ± 2 sınırları içinde bulunmasından verilerin dağılımın normallikten geldiği belirlenmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013).

4.7.3.1. Performans Algı Düzeyleri T- Testi Sonuçları

Tablo 4.16. Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Performans Algı Düzeyleri T-testi Sonucu

| | Cinsiyet | n | \bar{X} | s.s | t | p |
|-------------------|----------|-----|-----------|-----|--------|------|
| İş Başarısı | Kadın | 120 | 3,93 | ,78 | 1,307 | ,192 |
| | Erkek | 182 | 3,81 | ,83 | | |
| İş Doyumu | Kadın | 120 | 3,90 | ,91 | -1,036 | ,301 |
| | Erkek | 182 | 4,01 | ,92 | | |
| Performans Algısı | Kadın | 120 | 3,91 | ,78 | -,074 | ,941 |
| | Erkek | 182 | 3,92 | ,82 | | |

Bireylerin performans algı düzeylerinin cinsiyet grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan t-testi sonuçlarına göre, performans algı düzeyleri cinsiyet grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Analiz sonuçlarına göre bireylerde yaş faktörünün performans üzerinde bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. H_8 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4.17. Bireylerin Medeni Durumlarına Göre Performans Algı Düzeyleri T-testi Sonucu

| | Medeni Durum | n | \bar{X} | s.s | t | p |
|-------------------|--------------|-----|-----------|-----|--------|------|
| İş Başarısı | Evli | 234 | 3,86 | ,81 | ,082 | ,935 |
| | Bekar | 68 | 3,85 | ,81 | | |
| İş Doyumu | Evli | 234 | 3,93 | ,93 | -1,114 | ,266 |
| | Bekar | 68 | 4,07 | ,86 | | |
| Performans Algısı | Evli | 234 | 3,90 | ,81 | -,668 | ,504 |
| | Bekar | 68 | 3,97 | ,79 | | |

Bireylerin performans algı düzeylerinin medeni durum grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan t-testi sonuçlarına göre, performans algı düzeyleri medeni durum grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Analiz sonuçlarına göre, bireylerin medeni durumları ile performansları arasında bir ilişki bulunamamıştır. H_9 hipotezi reddedilmiştir.

4.7.3.2. Performans Düzeyleri Anova Testi Bulguları

Tablo 4.18. Bireylerin Yaş Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu

| | Yaş Grubu | n | \bar{X} | s.s | Sd | F | p |
|-------------------|-------------|-----|-----------|------|----|-------|------|
| İş Başarısı | 18-25 | 8 | 4,15 | 1,10 | 3 | 1,234 | ,297 |
| | 26-35 | 106 | 3,76 | ,85 | | | |
| | 36-45 | 91 | 3,84 | ,80 | | | |
| | 46 ve üzeri | 97 | 3,95 | ,74 | | | |
| İş Doyumu | 18-25 | 8 | 4,02 | 1,07 | 3 | ,741 | ,528 |
| | 26-35 | 106 | 3,88 | ,92 | | | |
| | 36-45 | 91 | 3,95 | ,96 | | | |
| | 46 ve üzeri | 97 | 4,07 | ,87 | | | |
| Performans Algısı | 18-25 | 8 | 4,08 | 1,01 | 3 | 1,029 | ,380 |
| | 26-35 | 106 | 3,83 | ,84 | | | |
| | 36-45 | 91 | 3,90 | ,82 | | | |
| | 46 ve üzeri | 97 | 4,01 | ,73 | | | |

Bireylerin performans algı düzeylerinin yaş grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü anova analizi sonuçlarına göre, performans algı düzeyleri yaş grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Bireylerin yaşının performansı üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. H_{10} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4.19. Bireylerin Eğitim Durumu Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu

| | Eğitim Durumu | n | \bar{X} | s.s | Sd | F | p |
|-------------------|----------------------|----------|-----------------------------|------------|-----------|----------|----------|
| İş Başarısı | İlköğretim | 9 | 4,30 | ,51 | 4 | 1,227 | ,300 |
| | Lise | 54 | 3,93 | ,72 | | | |
| | Ön lisans | 64 | 3,91 | ,69 | | | |
| | Lisans | 144 | 3,81 | ,90 | | | |
| | Yüksek | 31 | 3,70 | ,81 | | | |
| | Lisans | | | | | | |
| İş Doyumu | İlköğretim | 9 | 4,28 | ,59 | 4 | ,955 | ,432 |
| | Lise | 54 | 4,12 | ,86 | | | |
| | Ön lisans | 64 | 3,88 | ,90 | | | |
| | Lisans | 144 | 3,95 | ,97 | | | |
| | Yüksek | 31 | 3,85 | ,90 | | | |
| | Lisans | | | | | | |
| Performans Algısı | İlköğretim | 9 | 4,29 | ,47 | 4 | 1,049 | ,382 |
| | Lise | 54 | 4,04 | ,73 | | | |
| | Ön lisans | 64 | 3,89 | ,73 | | | |
| | Lisans | 144 | 3,89 | ,87 | | | |
| | Yüksek | 31 | 3,78 | ,81 | | | |
| | Lisans | | | | | | |

Bireylerin performans algı düzeylerinin eğitim durumu grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçlarına göre, performans algı düzeyleri eğitim durumu grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Eğitim durumunun performans üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. H_{11} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4.20. Bireylerin Unvan Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu

| | Unvan | n | \bar{X} | s.s | Sd | F | p | Fark |
|-------------------|----------------|-----|-----------|-----|----|-------|-------|------|
| İş Başarısı | İdari Yönetici | 31 | 4,03 | ,75 | 3 | 2,969 | ,032* | 2-4 |
| | Memur | 188 | 3,76 | ,85 | | | | |
| | Sürekli İşçi | 64 | 3,94 | ,72 | | | | |
| | Diğer | 19 | 4,23 | ,67 | | | | |
| İş Doyumu | İdari Yönetici | 31 | 4,09 | ,87 | 3 | 2,733 | ,044* | 2-4 |
| | Memur | 188 | 3,86 | ,94 | | | | |
| | Sürekli İşçi | 64 | 4,08 | ,89 | | | | |
| | Diğer | 19 | 4,40 | ,70 | | | | |
| Performans Algısı | İdari Yönetici | 31 | 4,06 | ,69 | 3 | 3,299 | ,021* | 2-4 |
| | Memur | 188 | 3,82 | ,84 | | | | |
| | Sürekli İşçi | 64 | 4,02 | ,74 | | | | |
| | Diğer | 19 | 4,32 | ,67 | | | | |

**p<0.05

1= İdari Yönetici; 2=Memur; 3=Sürekli İşçi, 4=Diğer

Bireylerin performans algı düzeylerinin unvan grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü anova analizi sonuçlarına göre, iş başarısı düzeyleri unvan grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=2,969; p<0.05). Unvanı memur (\bar{X} =3,76) olan katılımcıların iş başarısı diğer (\bar{X} =4,23) olan katılımcılara göre daha düşüktür. İş doyumu düzeyleri unvan grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=2,733; p<0.05). Unvanı memur (\bar{X} =3,86) olan katılımcıların iş doyumu düzeyleri diğer (\bar{X} =4,40) olan katılımcılara göre daha düşüktür. Genel performans algı düzeyleri unvan grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=3,299; p<0.05). Unvanı memur (\bar{X} =3,82) olan katılımcıların performans algı düzeyleri diğer (\bar{X} =4,32) olan katılımcılara göre daha düşüktür.

Bireylerin unvan grupların göre performans algı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. H₁₂ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.21. Bireylerin Çalışma Süresi Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu

| | Çalışma Süresi | n | \bar{X} | s.s | Sd | F | p | Fark |
|-------------------|-----------------|-----|-----------|-----|----|-------|-------|------|
| İş Başarısı | 1-9 yıl | 108 | 3,92 | ,87 | 2 | 4,006 | ,019* | 1-2 |
| | 10-19 yıl | 98 | 3,67 | ,79 | | | | 2-3 |
| | 20 yıl ve üzeri | 96 | 3,97 | ,73 | | | | |
| İş Doyumu | 1-9 yıl | 108 | 4,06 | ,88 | 2 | 4,595 | ,011* | 1-2 |
| | 10-19 yıl | 98 | 3,74 | ,96 | | | | 2-3 |
| | 20 yıl ve üzeri | 96 | 4,10 | ,88 | | | | |
| Performans Algısı | 1-9 yıl | 108 | 4,00 | ,82 | 2 | 5,090 | ,007* | 1-2 |
| | 10-19 yıl | 98 | 3,71 | ,82 | | | | 2-3 |
| | 20 yıl ve üzeri | 96 | 4,04 | ,73 | | | | |

**p<0.05

1= 1-9 yıl; 2=10-19 yıl; 3=20 yıl ve üzeri, 4=Diğer

Bireylerin performans algı düzeylerinin çalışma süresi grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü anova analizi sonuçlarına göre, iş başarısı düzeyleri çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=4,006; p<0.05). Çalışma süresi 10-19 yıl (\bar{X} =3,67) olan katılımcıların iş başarısı düzeyleri çalışma süresi 1-9 yıl (\bar{X} =3,98), 20 yıl ve üzeri (\bar{X} =3,97) olan katılımcılara göre daha düşüktür. İş doyumu düzeyleri çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=4,595; p<0.05). Çalışma süresi 10-19 yıl (\bar{X} =3,74) olan katılımcıların iş doyumu düzeyleri çalışma süresi 1-9 yıl (\bar{X} =4,06), 20 yıl ve üzeri (\bar{X} =4,10) olan katılımcılara göre daha düşüktür. Genel performans algı düzeyleri çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur (F=5,090; p<0.05). Çalışma süresi 10-19 yıl (\bar{X} =3,71) olan katılımcıların genel performans algı düzeyleri çalışma süresi 1-9 yıl (\bar{X} =4,00), 20 yıl ve üzeri (\bar{X} =4,04) olan katılımcılara göre daha düşüktür.

H₁₃ : Bireylerin çalışma süresi gruplarına göre performans algı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. H₁₃ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.22. Bireylerin Kurumda Çalışma Süresi Gruplarına Göre Performans Algı Düzeyleri Anova Sonucu

| | Kurumda Çalışma Süresi | n | X- | s.s | Sd | F | p |
|-------------------|-------------------------------|----------|-----------|------------|-----------|----------|----------|
| İş Başarısı | 1-9 yıl | 218 | 3,84 | ,85 | 2 | 1,532 | ,218 |
| | 10-19 yıl | 51 | 3,77 | ,75 | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 33 | 4,08 | ,57 | | | |
| İş Doyumu | 1-9 yıl | 218 | 3,95 | ,94 | 2 | 1,236 | ,292 |
| | 10-19 yıl | 51 | 3,89 | ,92 | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 33 | 4,20 | ,72 | | | |
| Performans Algısı | 1-9 yıl | 218 | 3,90 | ,84 | 2 | 1,582 | ,207 |
| | 10-19 yıl | 51 | 3,84 | ,78 | | | |
| | 20 yıl ve üzeri | 33 | 4,14 | ,60 | | | |

Bireylerin performans algı düzeylerinin kurumda çalışma süresi grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü anova analizi sonuçlarına göre, performans algı düzeyleri çalışma süresi grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmamıştır. ($p>0.05$). Bireylerin kurumda çalışma süresi ile performans arasında bir ilişki yoktur. H_1 hipotezi reddedilmiştir.

4.7.3.3. Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Tablo 4.23. Bireylerin Stres Değerleme İle Performans Algı Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Ait Analiz Sonuçları

| Değişkenler | Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | Örgüt Yapısı ve Politikalardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | Stres Değerleme Ölçeği | İş Başarısı | İş Doyumu | Performans Algısı |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------|-------------|---------------|-------------------|
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | 1 | ,617** | ,674** | ,401** | ,467** | ,767** | ,442** | ,485** | ,504** |
| | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | | 1 | ,658** | ,449** | ,378** | ,806** | ,522** | ,478** | ,536** |
| | | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| Örgüt Yapısı ve Politikalardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | | | 1 | ,433** | ,572** | ,959** | ,621** | ,675** | ,705** |
| | | | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | | | | 1 | ,336** | ,556** | ,384** | ,352** | ,395** |
| | | | | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | | | | | 1 | ,641** | ,438** | ,459** | ,487** |
| | | | | | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| Stres Değerleme Ölçeği | | | | | | 1 | ,646** | ,673** | ,715** |
| | | | | | | | ,000 | ,000 | ,000 |
| İş Başarısı | | | | | | | 1 | ,705** | ,893** |
| | | | | | | | | ,000 | ,000 |
| İş Doyumu | | | | | | | | 1 | ,948** |
| | | | | | | | | | ,000 |
| Performans Algısı | | | | | | | | | 1 |

Bireylerin stres değerlendirme ile performans algı düzeyleri arasındaki ilişki düzeyinin belirlenmesi için pearson korelasyon kat sayısına bakılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucuna göre, bireylerin genel stres değerlendirme ile genel performans algı düzeyleri arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r=0.715$, $p=0,000$ $p<0.01$). Bu sonuç bireylerin stres değerlendirme düzeyleri artırıldığında, performans algısında da artış olacağı, eğer bireylerin performans algı düzeyleri düşürüldüğünde, stres değerlendirme algılarında da düşüş olacağı beklenmektedir. Ölçeklerin alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde ise en yüksek ilişkinin örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres ile iş doyumu arasında olduğu belirlenmiştir ($r=0.675$, $p=0,000$ $p<0.01$). Bireylerin stres değerlendirme boyutlarının kendi aralarındaki ilişkisi incelendiğinde en yüksek ilişkinin bireyden kaynaklanan stres ile örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres arasında olduğu belirlenmiştir ($r=0.674$, $p=0,000$, $p<0.01$).

Bireylerin performans algı boyutlarının kendi aralarındaki ilişkisi incelendiğinde iş başarısı ile iş doyumunu arasında olduğu belirlenmiştir ($r=0.705$, $p=0,000$, $p<0.01$)

Tablo 4.24. Stres Değerleme Boyutlarının İş Başarısı Düzeyi Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

| Değişkenler | β | Std. Hata | t | p | Tolerance | VIF | F | F anlamlılık |
|---------------------------------------------------------------|---------|-----------|-------|--------|-----------|-------|--------|--------------|
| Sabit | 1,326 | ,208 | 6,380 | ,000** | | | | |
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | -,057 | ,067 | -,842 | ,401 | ,480 | 2,083 | 44,017 | 0,000** |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,235 | ,079 | 2,979 | ,003** | ,489 | 2,046 | | |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,409 | ,068 | 5,974 | ,000** | ,384 | 2,607 | | |
| Örgüt İçİ Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,088 | ,045 | 1,949 | ,052 | ,749 | 1,336 | | |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,088 | ,042 | 2,117 | ,035* | ,651 | 1,535 | | |

* $p<0,05$; ** $p<0.01$;

$R^2=0,417$, Durbin Watson= 1,651

Bağımsız Değişkenler: Bireyden Kaynaklanan, İş Yapısından Kaynaklanan, Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan, Örgüt İçİ Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan, Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri

Bağımlı Değişken: İş Başarısı

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde yordayıcı (bağımsız değişken) değişkenlerle bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlı ($F_{(5,296)}=44,017$; $p=0,000$ $p<0.01$) olduğu belirlenirken, VIF değerlerinin 10'un altında olmasının, tolerans değerinin 0,20'nin üzerinde olmasının çoklu bağıntı probleminin olmadığını, Durbin Watson değerinin 1.5 ile 2.5 arasında olması otokorelasyonun olmadığını işaretler.

İş yapısından kaynaklanan stres faktörleri ($t=2,979$; $p=0,000$ $p<0.01$), örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri ($t=5,979$; $p=0,000$ $p<0.01$), genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörlerinin ($t=2,117$; $p=0,000$ $p<0.01$) iş başarısı düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

İş yapısından kaynaklanan stres faktörleri örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörleri genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörlerinin iş başarısı düzeyinin 0,417 açıkladığı belirlenmiştir ($R^2=0,417$). Katılımcıların iş başarısı düzeylerinin %41,7' sini bu değişkenlerle açıklabilirken %58,3' ünü modele dahil edilmeyen bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı belirlenmiştir.

Regresyon analizi sonucuna regresyon eşitliği aşağıda verilmiştir.

İş Başarısı = $1,326 + 0,235 * \text{İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri} + 0,409 * \text{Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri} + 0,088 * \text{Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri}$

Regresyon eşitliği incelendiğinde, ;İş yapısından kaynaklanan stres faktörlerinde bir birimlik artışın iş başarısını 0,235 birim, örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörlerinde bir birimlik artışın iş başarısını 0,409 birim, genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörlerinde bir birimlik artışın iş başarısını 0,088 birim artıracığı belirlenmiştir.

Tablo 4.25. Stres Değerleme Boyutlarının İş Doyumunu Düzeyi Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

| Değişkenler | β | Std. Hata | t | p | Tolerance | VIF | F | F anlamlılık |
|---------------------------------------------------------------|---------|-----------|-------|--------|-----------|-------|--------|--------------|
| Sabit | 1,260 | ,227 | 5,548 | ,000** | | | | |
| Bireyden Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,020 | ,074 | ,269 | ,788 | ,480 | 2,083 | 52,142 | 0,000** |
| İş Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,056 | ,086 | ,653 | ,514 | ,489 | 2,046 | | |
| Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,610 | ,075 | 8,161 | ,000** | ,384 | 2,607 | | |
| Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,053 | ,049 | 1,073 | ,284 | ,749 | 1,336 | | |
| Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri | ,086 | ,045 | 1,897 | ,059 | ,651 | 1,535 | | |

*p<0,05; **p<0,01;

R²=0,459, Durbin Watson= 1,661

Bağımsız Değişkenler: Bireyden Kaynaklanan, İş Yapısından Kaynaklanan, Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan, Örgüt İçi Fiziksel Koşullardan Kaynaklanan, Genel Çevresel Unsurlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri

Bağımlı Değişken: İş Doyumu

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde yordayıcı (bağımsız değişken) değişkenlerle bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlı ($F_{(5,296)}=52,142$; $p=0,000$ $p<0,01$) olduğu belirlenirken, VIF değerlerinin 10'un altında olmasının, tolerans değerinin 0,20'nin üzerinde olmasının çoklu bağıntı probleminin olmadığını, Durbin Watson değerinin 1.5 ile 2.5 arasında olması otokorelasyonun olmadığına işaretler.

Örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri ($t=8,161$; $p=0,000$ $p<0,01$) iş doyumunu düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

Örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri iş doyumunu düzeyinin 0,459 açıkladığı belirlenmiştir ($R^2=0,459$). Katılımcıların iş doyumunu düzeylerinin %45,9' sini bu değişkenlerle açıklabilirken

%54,1' ini modele dahil edilmeyen bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı belirlenmiştir.

Regresyon analizi sonucuna göre regresyon eşitliği aşağıda verilmiştir.

İş Doyumu = 1,260+0,610*Örgüt Yapısı ve Politikalardan Kaynaklanan Stres Faktörleri

Regresyon eşitliği incelendiğinde, örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörlerinde bir birimlik artışın iş doyumunu 0,610 birim artıracığı belirlenmiştir.





SONUÇ

Rekabetin, gelişen teknoloji ile hızla arttığı günümüz iş ortamında işletmeler, gerek kamu, gerek özel sektör olsun sürekliliğini sağlayabilmek için her zaman yüksek başarıya gereksinim duymaktadır. Örgütleri rekabet ortamında ayakta tutacak bu başarı, yüksek motivasyon ve performansa sahip iş görenler ile mümkün olabilir. İş görenlerin performansına engel olan en önemli faktör ise yaşadığı strestir. Çalışanlar üzerinde birçok fiziksel ve psikolojik hastalıkların oluşmasına neden olan stres, onların verilen görevi yerine getirmesine engel olarak performanslarını doğrudan olumsuz etkilemektedir. Ancak stres her zaman olumsuz sonuçlar doğurmayabilir. Belirli bir düzeyde ki stresin insanları güdüleyerek yaratıcılığını artırdığı ve performanslarında artış sağladığı da mümkün olabilmektedir.

Demografik özelliklerin stres ve performans üzerindeki etkisini ölçmek üzere geliştirilen ankette cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, unvan, çalışma süresi ve kurumda çalışma süresi gibi demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Değişiklikler iki bağımsız grup parametrik t testleri ve ikiden fazla bağımsız gruplar için yapılan ANOVA testleri kullanılarak analiz edilmiştir. Geliştirilen anketin güvenilirlik analizini ölçmek için cronbach alfa katsayısına bakılmıştır.

İş görenlerin karşı karşıya kaldığı örgütsel stresin performansa olan etkisini ölçmek amacıyla yapılan bu çalışma 4 bölümden oluşmaktadır.

Bu çalışma ile demografik özelliklerin, çalışanların stres ve performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmış olup çalışmanın ilk bölümünde stresin tanımı, kaynakları, belirtileri, oluşum süreci ve türleri üzerinde durulmuştur.

İkinci bölümde performans kavramı, performansı belirleyen faktörler, performans yönetimi ve işleyişi ile üst yönetimin performansı arttırmadaki rolü üzerinde durulmuştur.

Üçüncü bölümde stresin performans üzerindeki etkileri ile stres ve performans ilişkisini açıklayan modeller üzerinde durulmuştur.

Çalışmanın son bölümünde ise araştırmanın evren ve örnekleme, varsayımları, sınırlılıkları, verilerin toplanmasında kullanılan ölçme aracının hazırlanması ve uygulanması hakkında bilgiler verilmiş, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev

yapmakta olan 302 idari personel ile yapılan anket çalışmasının bulguları incelenmiştir.

Stres Değerleme Düzeyi Sonuçlarına Göre;

Yapılan ANOVA analizi sonuçlarına göre; bireylerin stres değerlendirme düzeyleri ile yaş grupları arasındaki farklılık %95 güven düzeyinde incelenmiştir. Bunun sonucunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Teknolojik ve çevresel anlamda değişen şartlar örgütte çalışan genç yaştaki bireylerin daha aktif ve örgüte uyum noktasında daha dinamik olması nedeniyle üzerinde stres baskısı hissetmediği söylenebilir. Orta ve ileri yaş grubundaki bireylerde ise uzun yıllar çalışmış olmanın verdiği mesleki tecrübe ile işi daha fazla benimsemiş olduğu ve iş doyumuna ulaştığı göz önünde bulundurularak stresten etkilenmediği söylenebilir.

Cinsiyet durumlarına göre inceleme yapıldığında ise; t-testi sonuçlarına göre cinsiyetin stres üzerinde anlamlı bir ilişkisi bulunmuştur. Yetenek ve beceriler göz önünde bulundurulduğunda iş yükünün aşırı veya yetersiz olması, işlerin tekdüze olmasının verdiği bıkkınlık, işin belli bir zaman içinde yapılma zorunluluğu gibi nedenler kadın iş görenlerde stres oluşumuna daha çok neden olduğu söylenebilir.

Bireylerin *medeni durumlarının* strese etkisine rastlanılmamıştır. Değişkenler arasında doğrusal bir ilişki yoktur. Bekar bireylerin öncelikli olarak kendinden mesul olması ve iş-aile çatışması içerisinde olmaması, ekonomik anlamda evli bireylere göre daha rahat olmaları gibi sebeplerden dolayı stresten daha az etkilendiği söylenebilir. Günümüz şartlarına göre evli olan bireylerin her ikisinin de çalışıyor olması, ekonomik gelirin yükselmesini sağlamaktadır. Eşlerin, aile olmanın sorumluluğunu eşit şekilde paylaşmaları, kendilerini iş hayatının neden olduğu stresin etkilerini azaltmak amacıyla sosyal ve kültürel faaliyetlere daha fazla vakit ayırması ile stresin etkilerini daha aza indirgediği söylenebilir.

Eğitim düzeyi incelendiğinde en yüksek ortalamayı lisans mezunu, en düşük ortalamayı ise ilköğretim mezunu oluşturmaktadır. Araştırma sahası yükseköğretim kurumu olması nedeni ile ağırlıklı olarak lisans mezunu katılımcı oranı fazla olduğu söylenebilir. Yapılan ANOVA analizi sonucuna göre eğitim düzeyi düşük olan bireylerde stresin fazla olduğu tespit edilmiştir. İlköğretim mezunlarının günümüz iş koşullarına göre tahsil durumunun yetersiz kalması diğer mezunlara göre başka iş

tercih etme olanaklarının kısıtlı olması ve bu nedenle iş yerinde ki mevcut durumunu korumak istemesi gibi etkenlerden dolayı strese daha çok maruz kaldığı söylenebilir. Bireyden kaynaklanan stres faktörleri ve Örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörlerine bakıldığında ilköğretim mezunlarının strese daha fazla maruz kaldığına rastlanılmıştır. Bireyin A tipi kişilik özelliğini taşıması, fiziksel özellikleri, maddi durumu gibi sebeplerin stresin oluşumunda etkili olan faktörlerden olduğu söylenebilir.

Bireylerin *unvan gruplarına* göre stres değerlendirme düzeyleri ANOVA ile test edilmiş ve anlamlı bir farklılık olduğuna rastlanılmıştır. Alt boyutlarına baktığımızda ise örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörlerinde de “diğer” kategorisinde bireylerin daha çok etkilendiği gözlemlenmiştir. Bunun sebebi olarak bu kategorideki bireylerin kararların alınmasında etkin rollerinin olmaması, işleyişle alakalı bürokratik sıkıntılar ve ast- üst ilişkisinde ki sorunların neden olabileceği düşünülebilir. Ayrıca bir diğer alt boyut olan örgüt içi fiziksel koşullardan kaynaklanan stres faktörlerinde idari yöneticilerin stres düzeyleri diğer katılımcılara göre daha yüksektir. Bunun sebebi olarak çalışılan ortamın konumundan kaynaklanan sebeplerden olduğu söylenebilir. İş yerinin konumu itibari ile güneş almayan bir cephede olması buna bağlı olarak ısınma , havalandırma, aydınlanma sıkıntılarının neden olabileceği söylenebilir. Yüksek öğretim kurumu olması sebebiyle bu görevdeki bireylerin; öğrencilerin, idari ve akademik personelin arasında köprü görevi görmesi işlerin yoğunluğuna bağlı olarak çalan telefonlar, yapılan görüşmeler ve toplantılar stresin oluşumuna yol açabilir.

Bireylerin *çalışma süresi* gruplarına göre stres değerlendirme düzeyleri arasında yapılan ANOVA testi sonucuna göre anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Alt boyutlarına baktığımızda ise, bireyden kaynaklanan stres faktörleri, örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri ile genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Diğer alt boyutlar olan iş yapısından kaynaklanan stres faktörleri ve örgüt içi fiziksel koşullardan kaynaklanan stres faktörleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ölçeğin geneli itibari ile (1-9) yıl arası çalışanların stres düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde ilişki olarak anlamlı olan alt boyutlarda da (1-9)yıl arası çalışanların stres düzeylerinin diğer

çalışma süresi gruplarına oranla daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.(1-9) yıl arasındaki kişilerde yeni işe ayak uydurma ve kendini ispatlama, ilerleyen zamanlarda yetki devri ve terfi gibi konularda beklentilerin karşılıksız kalması, çevresel maddi sıkıntılar , teknolojik gelişmeler, ülke politikalarında ki değişimler gibi faktörlerin neden olduğu söylenebilir.

Bireylerin *kurumda çalışma süresi* gruplarına göre stres değerlendirme düzeyleri arasında yapılan ANOVA testi sonucuna göre anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Alt boyutlarına baktığımızda ise sadece örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörlerinde anlamlı farklılık vardır. Genel olarak stres değerlendirme düzeylerine bakıldığında 20 yıl ve üzeri çalışanlarda daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres faktörlerinde de 20 yıl ve üzeri çalışanlarda aynı sonuç görülmüştür. Uzun yıllardır aynı mevkide çalışanların çeşitli sebeplerden dolayı yer değişikliği gibi bir durumla karşılaştığında adaptasyon sıkıntısı yaşaması, ast- üst ilişkilerinin neden olabileceği sorunlar, rol çatışması, rol belirsizliği, terfi ve emeklilik gibi konularda beklentiler gibi faktörlerin neden olduğu söylenebilir.

Performans Algı Düzeyleri Sonuçlarına Göre;

Çalışanların, örgütsel stres ve politikalarından kaynaklanan stres düzeylerinin performansı etkileme düzeyleri iş başarısı ve iş doyumunu olarak iki boyutta değerlendirilmiştir. Buna göre;

Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, kurumda çalışma süresi gibi demografik özelliklerle performans algısı üzerinde herhangi bir anlamlı farklılık bulunamamıştır.

Bireylerin *unvan* gruplarına göre performans algı düzeyleri ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre performans algısı ve alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Performans algısı ve alt boyutlarından iş başarısı ve iş doyumunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Unvanı memur olan bireylerin diğer unvan gruplarına göre performans algıları daha düşüktür. Bulduğu kadro itibarıyla, yetki ve sorumluluk alanının dar olması, önemli kararlar verme zorunluluğunun olmaması, yapılan işlerin rutinleşmesi gibi nedenler performanslarını olumsuz etkilemiş olabilir.

Bireylerin *çalışma süresi* gruplarına göre performans algı düzeyleri ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre performans algısı ve alt boyutlarından iş başarısı ile iş doyumunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Çalışma süresi (10-19 yıl) olan çalışanların iş başarısı düzeyleri diğer kategorilere göre daha düşük olduğu incelenmiştir. Bu aralıkta çalışan personelin eğitim düzeyi ön lisans ve lisans mezunu olduğu göz önünde bulundurulursa, bu kişilerin eğitim seviyesi yüksek ancak iş-ücret dengesizliği, atama ve yükselme kriterlerinin düşük olması motivasyon düşüklüğüne neden olarak iş başarısını düşürebilir. Çalışma süresi 20 yıl ve üzeri olan bireylerin performans algısı ve alt boyutlarında en yüksek performansa sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu grupta ki çalışanların stres değerlendirme düzeyinden en çok etkilenen grup olduğunu göz önünde bulundursak, mevcut düzende yapılan değişikliklere uyum sağlayabilmek için sarf edilen çabanın performansı artırabileceği düşünülebilir. Yine bu gruptaki kişilerin iş ile ilgili deneyimleri ve atfettiği değerlerin yarattığı hoşnutluğun performanslarını olumlu etkileyebileceği düşünülebilir.

Stres Değerleme Boyutları İle İş Başarısı Düzeyi Çoklu Regresyon Eşitliği İncelendiğinde;

İş yapısından kaynaklanan stres faktörleri, örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörleri, genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörlerinin iş başarısı düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. İş yapısından kaynaklanan stres faktörlerinde bir birimlik artışın iş başarısını 0,235 birim, örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörlerinde bir birimlik artışın iş başarısını 0,409 birim, genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörlerinde bir birimlik artışın iş başarısını 0,088 birim artıracığı belirlenmiştir.

Stres Değerleme Boyutları İle İş Doyumu Düzeyi Arasındaki Regresyon Analizi Sonucuna Göre ;

Örgüt yapısı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörleri iş doyumunu düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

İş Doyumu = $1,260 + 0,610 * \text{Örgüt Yapısı ve Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri}$ Regresyon eşitliği incelendiğinde, örgüt yapısı ve politikalardan

kaynaklanan stres faktörlerinde bir birimlik artışın iş doyumunu 0,610 birim artıracığı belirlenmiştir.

Korelasyon Analizi Sonucuna Göre;

Bireylerin stres değerlendirme ile performans algı düzeyleri arasındaki ilişki düzeyinin belirlenmesi için pearson korelasyon kat sayısına bakılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucuna göre, bireylerin genel stres değerlendirme ile genel performans algı düzeyleri arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç bireylerin stres düzeyleri artırıldığında, performansta da artış olacağı, eğer bireylerin performansı düştüğünde ise stres düzeylerinde de düşüş olacağı beklenmektedir. Ölçeklerin alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde ise en yüksek ilişkinin örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres ile iş doyumunu arasında olduğu belirlenmiştir Bireylerin stres değerlendirme boyutlarının kendi aralarındaki ilişkisi incelendiğinde en yüksek ilişkinin bireyden kaynaklanan stres ile örgüt yapısı ve politikalarından kaynaklanan stres arasında olduğu belirlenmiştir Bireylerin performans algı boyutlarının kendi aralarındaki ilişkisi incelendiğinde iş başarısı ile iş doyumunu arasında olduğu belirlenmiştir.

Bu araştırmadan elde edilen bulgulara göre literatürden yola çıkarak şu öneriler getirilebilir;

Yöneticilere Öneriler;

- Öncelikle strese neden olan faktörlerin iş görenler ve üst yönetim tarafından bilinmesi ile stresin olumsuz etkilerinin ortadan kaldırılarak performansa olumlu etkisi sağlanabilir.
- İş görenlerin performanslarını daha yukarıya çıkarabilmeleri için amirleri tarafından teşvik edilmesi, başarı gösterdiklerinde tatir edilmesi ve ödüllendirilmesi ile iş doyumunu ve iş başarısına daha fazla olumlu katkılar sağlanabilir.
- İş görenlere iş tanımlarının açık olarak yapılması ile belirsizliklerin ortadan kaldırılması performans üzerindeki olumlu etkileri artırılabilir.
- İş görenlerin başarılı olabilmesi için belirli oranda strese gereksinimleri vardır. Üst yönetim bireyleri motive edebilmek için

gerekli olan stres ortamını sağlayarak iş görenlerin ve kurumun lehine fayda sağlayabilir.

- İş görenlerle üst yönetim arasında ki ast-üst ilişkileri iyileştirilerek iş birliği ortamı oluşturulması ile iş başarısının ve iş doyumunun artırılması sağlanabilir.

Akademiye Öneriler;

Yapılan bu çalışmanın sınırları daha fazla genişletilerek Sivas ilinde farklı sektörlerde faaliyet gösteren birden fazla kurum ve kuruluşlara uygulanabilir. Sivas ili başka illerle karşılaştırılabilir. Stres yönetimi ile ilgili çalışanların üst yönetimden beklentilerinin neler olduğu ile ilgili araştırmalara yer verilebilir. Çalışmanın örneklemini artırılıp daha çok kişi ve kuruluşlara ulaşılabilir.

Özetle, stres günümüzde bireylerin fiziksel ve ruhsal dengesini etkileyen en önemli etkenlerden biridir. Toplumsal yaşamın devam edebilmesi için gereken ve zorunlu olan bir takım hizmetleri yerine getiren kurum ve kuruluşlarda çalışan iş görenlerin görevlerini tam ve düzgün olarak yapabilmeleri fiziki ve ruhsal açıdan dengeli olmaları ile yakından alakalıdır. Sağlıklı bireyler ve dolayısıyla sağlıklı bir toplum oluşturabilmek için bireysel ve toplumsal yaşamda stresin önemini kavrayıp stres seviyesinin optimum düzeyde olması için bir takım önlemler alınabilir. Alınacak önlemlerle stres kaynakları en aza indirilebilir ve toplumsal gelişme sağlanabilir.

Hipotezlere dair sonuçların şematik gösterimi aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Hipotez sonuçları;

| HİPOTEZLER | | KABUL/RET |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1. | H ₁ : Bireylerin cinsiyet değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | KABUL |
| 2. | H ₂ : Bireylerin medeni durum değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | RET |
| 3. | H ₃ : Bireylerin yaş grupları değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | RET |
| 4. | H ₄ : Bireylerin eğitim durumu değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | KABUL |
| 5. | H ₅ : Bireylerin unvan grupları değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | KABUL |
| 6. | H ₆ : Bireylerin çalışma süresi değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | KABUL |
| 7. | H ₇ : Bireylerin kurumda çalışma süresi değişkenine göre stres değerlendirme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | KABUL |
| 8. | H ₈ : Bireylerin cinsiyet değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | RET |
| 9. | H ₉ : Bireylerin medeni durum değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | RET |
| 10. | H ₁₀ : Bireylerin yaş değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | RET |
| 11. | H ₁₁ : Bireylerin eğitim durumu değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | RET |
| 12. | H ₁₂ : Bireylerin unvan grupları değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | KABUL |
| 13. | H ₁₃ : Bireylerin çalışma süresi değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | KABUL |
| 14. | H ₁₄ : Bireylerin kurumda çalışma süresi değişkenine göre performans algısı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | KABUL |
| 15. | H ₁₅ : Bireylerde stres ile performans düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. | KABUL |

KAYNAKÇA

- Akat İlker, Budak Gönül ve Budak Gülay (1994). *İşletme Yönetimi*, Beta Basım Yayım, İzmir.
- Akgün, Orhan (2010). *Emniyet Mensuplarında Stres Faktörleri ve Bunların Çalışanların İş Tatmini, Bireysel Verimlilikleri Ve Kurumsal Bağlılıkları Üzerine Etkileri*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Alkan, Gül (2014). *Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Stres Üzerine İlişkisi (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi) Hemşireleri Üzerine Bir Çalışma*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi İstanbul.
- Altan, Senem (2018). “Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları Ve Örgütsel Stresin Neden Olduğu Başlıca Sorunlar” The Sources of Organizational-Related Stress and Major Problems Caused by Organizational Stress *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* Volume 2 Issue 3, November sayfa:138-156
- Altan, Yakup (2005). *İşletme Anabilim Dalı Türk Kamu Personel Yönetiminde Performans Değerlemesi Sistemi, Ve Çağdaş Bir Model Önerisi*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Isparta
- Altuğ, Duygu (1997). *Örgütsel Davranış (Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı İçinde)* Haberal Eğitim Vakfı sayfa sayfa:147-148
- Altun, Bilal (2017). *Kurumsal Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma: Beylikdüzü Belediyesi'nde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tez İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Arıcan, Kemal (2011). Örgütsel Stres Kaynakları: Kavramsal Bir Çözümleme, *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama* Cilt (Vol): 2 Sayı (No): 4 Güz (Fall) 2011, sayfa 55-76
- Arıkanlı Ahmet ve Ulubaş Bekir (2004). *Yönetim, Yönetim Fonksiyonları ve Stres Yönetimi*, Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı, Ankara
- Ataman, Göksel (2001). *İşletme Yönetimi*. Türkmen Kitabevi, İstanbul.

- Ayan Batuhan ve Yavuz Ercan (2018). Örgütsel Çatışma ve Yönetim: Kamu Örgütlerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi* sayfa:746-762.
- Ayan, Filiz (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi* 3. Baskı, İlya İzmir Yayınevi.
- Aydın, Ahmet Hamdi (2009). *Türk Kamu Yönetimi* (3. Baskı), Ankara: Seçkin Yayınları.
- Aydın, Şule (2004). Örgütsel Stres Yönetimi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* cilt :6 sayı :3 sayfa:49-74
- Aygün, İdil K. (2018). *İş Tatmininin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi ve İş Stresinin Aracılık Rolü: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Aytekin, Aynur (2009). *Stres Yönetiminin Önemi ve Kamu Çalışanlarında Stres Faktörlerinin Teşhisine İlişkin Bir Araştırma: Sivas Valiliği Defterdarlığı, Uygulaması Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.*
- Baklacı, Eda (2013). *İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Hatay.
- Balcı, Ahmet (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Baltaş Acar (2001). *Ekip Çalışması ve Liderlik*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Baltaş Acar ve Baltaş Zuhul (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, (21.Basım) Ankara: Remzi Kitabevi.
- Barbara, John Brahan (2004). *Stres Yönetimi Ateş Altında Sakin Kalabilmek*, Hayat Yayınları, (Çev.: Vedat G. Diker), Mart, İstanbul
- Barlı, Önder (2012). *Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış Genişletilmiş ve Geliştirilmiş* (5. Baskı) Ankara: Aktif Yayınevi.
- Barutçugil, İsmet (2002). *Performans Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2002.

- Baytar, Özlem (2010). *İş Yaşamında Stresin İş gören Performansı Üzerindeki Etkileri*
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Bingöl, Dursun (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (9.Baskı) Beta Basım, İstanbul.
- Budak, Gönül (2016). *Yetkinliğe Dayalı insan Kaynakları Yönetimi*, (3.Baskı)
Ankara: Nobel Yayınevi.
- Budak Gülay ve Budak Gönül (2016). *İşletme Yönetimi*, (8.Baskı) Ankara:Nobel
Yayınevi .
- Camkurt, Mehmet Zülfi (2007). İşyeri Çalışma Sistemi Ve İşyeri Fiziksel
Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi, *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat
Dergisi* Cilt: 20 Sayı: 6 , Cilt: 21 Sayı: 1
- Canman, Doğan (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*,(1.Baskı) Ankara :Yargı
yayınevi
- Cemil, Oktay (1997). *Siyasal Sistem ve Bürokrasi*, İstanbul: Der yayınları
- Ceylan, Adnan (2014). “*Yönetimde İnsan ve Davranış*” (3. Basım), İstanbul
- Cüceloğlu, Doğan (2018) *İnsan ve Davranışı*, (36. Basım), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çetin Canan ve Mutlu Esin (2010). *Temel İşletmeciliğe Giriş*, (3. Baskı) İstanbul:
Beta Basım
- Çevikbaş, Rafet (2014). Yönetimde Etik ve Yozlaşma, *İktisadi ve İdari Bilimler
Dergisi*, Cilt: 20 Nisan 2006 Sayı: 1 Sayfa :265-289.
- Çöl, Güner (2008). “Algılanan Güçlendirmenin İş Gören Performansı Üzerine
Etkileri” *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 9/1 sayfa: 35-46.
- Demirkıran, Murat (2007). *Stres Kaynakları Ve Askeri Örgütlerde Stres Yönetimi*,
İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Lisans Tezi.
- Devcar, Ali (2019). *Örgütsel Stres İle Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki
İlişki: Bir Araştırma*, Uşak Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Uşak
- Doğan Yıldız ve Uzunsakal Ece (2018). “Alan Araştırmalarında Güvenilirlik
Testlerinin Karşılaştırılması Ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama” ,
Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 1, sayfa:1-28.

- Doğru, Melike (2015). *Psikolojik Yıldıırma ve Örgütsel Adaletsizliğin Çalışanların Stres ve Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Gebze.
- Dur Nafiz Mustafa ve Korkmaz Müge (2013). “Performans Değerlendirmenin İnsan Kaynakları Yönetimindeki Önemi Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma” *Anadolu Bil Meslek Yüksek Okulu Dergisi* 31-32 (3-26).
- Erbaş, Mehmet Serdar (2019). Kamu Kurumlarında Bireysel Performans Yönetimi Ve Değerlendirme Sistemi: Kamu Çalışanları İle Yapılan Bir Araştırma T.C. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Konya.
- Eğin, Ayşe (2015). *Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi İstanbul.
- Erol, Eren (2004). “*Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*” (8.Baskı) İstanbul: Beta Basım A.ř.
- Ergun, Gonca (2008). *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İş Gücü Performansı İle Etkileşiminin İncelenmesi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi İzmir.
- Ergül, Adem (2012). *Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Eroğlu, Feyzullah (2000). *Davranış Bilimleri*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.ř
- Eroğlu, Feyzullah (2004). *Davranış Bilimleri*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.ř.
- Eroğlu, Feyzullah (2007). *Davranış Bilimleri*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.ř.
- Ersarı, Göknur (2010). *İş Gören Motivasyonunda Algılanan Stres Düzeyinin ve Stres Yönetim Tekniklerinin Rolü- Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*,

Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi,
Erzurum.

Eryılmaz, Bilal (2013). *Kamu Yönetimi* (8.Basım) Umuttepe Siyaset Dizisi Yayınları
no:76,

Fındıkçı, İlhami (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Alfa Basım.

Fidan, Osman (2016). *Performans Değerlendirme Yöntemlerinin Kıyaslanması:
Sektörel Bazda Bir Alan Araştırması*, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal
Bilimler Enstitüsüyüksek Lisans Tezi, Gaziantep.

Gedikli, Ayfer (2011). Kamu Hizmetlerinin Yönetimi Sürecinde Yolsuzluğun
Derinleştirdiği Ekonomik Büyüme ve Yoksulluk Sorunu Üzerine Bir
Değerlendirme, *Öneri Dergisi* cilt:9 sayı:36 sayfa:169-188.

Genç, Nurullah(2012). *Yönetim ve Organizasyon Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar*
4.Baskı Seçkin Yayınevi .

Gökgöz, Hakan (2013). *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim
Elemanları Üzerine Bir Araştırma*, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Edirne.

Gökpınar, Güley (2014). *İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A
ve B TİPİ Kişilik Özellikleri İle İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek
Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler
Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi İstanbul.

Güçlü, Nezehat (2001). Stres Yönetimi. *G. Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21
(1),sayfa: 91-109.

Gül, Hasan (2007). İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir
Alan Araştırması. *K.M.Ü Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* , (2)
sayfa: 318-332 .

Gümüştekin Eren Gülten ve Gültekin Fikret (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer
Yönetimine Etkileri, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,
sayı: 23 sayfa:147-153

- Gümüştekin Eren Gülten ve Öztemiz, Bircan (2005). “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), sayfa:271-288.
- Günday, Fatma Deniz (2016). *Örgütsel Stresin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, T.C. Bahçeşehir Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi İstanbul
- Güney, Salih (2013). *Davranış Bilimleri*, (7.Baskı) Ankara: Nobel Yayınları
- Gürün, Seçil (2009). *İşgören Stresinin, Motivasyon Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama(Emniyet Teskilatı)* T.C.Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Hatiboğlu, Elif (2014). *İlk ve Ortaokul Yöneticilerinin Stres Kaynaklarının Ve Stres Yönetimi Stillerinin İncelenmesi*, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Helvacı, Mehmet Akif (2002). “Performans Yönetim Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi Fakültesi*, 2002 Cilt :35 Sayı :1-2. Sayfa: 155-169
- Işığışık, Erkan (2008). “Performans Ölçümü, Yönetimi Ve İstatistiksel Analizi”, *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri Ve İstatistik Dergisi*, Sayı :7 sayfa:1-23
- Işık, Emre (2007). *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkinine Yönelik bir Araştırma*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- İlgöz, Murat (2014). *Stres Kaynakları, Sonuçları ve Stresle Mücadele*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Kabul, Meltem (2016). *Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Kara, Tuğba (2010). *Hemşirelerde Stresin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Etkisinin Çalışma Saatleri Açısından Değerlendirilmesi*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul

- Karagül, Mustafa (2011) . *Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği*, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi Balıkesir.
- Keklik, Ayhan (2018). Performans Değerlemede Klasik Ve Modern Yaklaşımlara Kavramsal Bir Bakış, *Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:2,Sayı:2, sayfa:65-82
- Keser, Aşkın (2014). “*İş Stresi Kaynakları*”, Türk Metal Yayınları, Ankara: Salmat Basım Yayıncılık.
- Kır, İbrahim (2012) *Performans Değerlendirmede Ahp Yaklaşımı ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi , Adana
- Kırel, Çiğdem, Özkalp Enver (2011). “*Örgütsel Davranış*” ,Ekin Basım Yayım Dağıtım 5. Baskı Bursa.
- Koşoçaydan, Serkan Deniz (2011). *Büyük Alışveriş Merkezlerinde Çalışanları Etkileyen Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma*, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- Kutluca, Fahrettin, Aksoy Ali (2010). *Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri Ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma* (<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/9239> E.T. 07.12.2019
- Moğul, Elif (2014). *Özel Okullar ve Devlet Okullarında Çalışan Ortaokul Öğretmenlerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırmalı Analizi*, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Naktiyok Atılhan ve Kök Sabahat (2006). Çevresel Faktörlerin İç Girişimcilik Üzerine Etkileri *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi* (C.VIII, S.2,Sayfa.77-96)
- Nemutlu, Mustafa C. (2017). *Performans Değerlendirme Ve Performans Değerlendirme yöntemleri*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Okutan Mustafa ve Tengilimoğlu Dilaver (2002).“İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Bir Alan Uygulaması”, *G.Ü İİBF dergisi* sayı:3 sayfa:15-42
- Ören, Deniz (2013). *Örgütsel Stres ve Tükenmişlik İlişkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Örnek Ali şahin ve Aydın şule (2008). *Kriz ve Stres Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık
- Örnek, Figen (2017). *Örgütsel Stresin İş Gören Performansı Üzerinde Etkileri Ve Stres Yönetimi: Kamu Ve Özel Sektör Bankacılığı Üzerine Bir Uygulama*, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi İstanbul.
- Özgüven, Ersin (2016). *Endüstri Psikolojisi*, (2. Basım) Ankara: Nobel Yayın evi
- Özkanan Erdem ve Ramazan Arzu (2014). Yönetimde Kayırmacı Uygulamalar: Kavramsal Bir Çerçeve Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl: 2014/2, Sayı:20 *Journal of Süleyman Demirel University Institute of Social Sciences Year: 2014/2, Number:20* Sayfa:179-206
- Özkaya, Sema (2013). Performans Yönetimi ve Kamu Yönetiminde Performans Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi (İstanbul Beykent Üniversitesi, İşletme Anabilimdalı, Yönetim Organizasyon Bilim Dalı.
- Özmutaf, Metin (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi* sayı:1-2, Sayfa: 75-81
- Özmutaf, Metin (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 8, Sayı 2, 2007 sayfa:41-60
- Özyörük, Mustafa (2009). *Hizmet Sektöründe Performans Değerlendirme*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Konya
- Parlak Bekir ve Sobacı Zahid (2005). *Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi (Ulusal ve global perspektifler)* 1. Baskı Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul.

- Paşa, Muammer (2007). *Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama*, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü doktora tezi
Bursa
- Pehlivan, İnayet (2002). “*İş Yaşamında Stres*” Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Pertev, Erkan (2006). *A Tipi ve B Tipi Kişilik Özellikleri ile Stres Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul,
- Riggio, Raul (2016). *Introduction To Industrial/ Organizational Psychology* (Çev. Belkıs Özkara) Ankara: Beta Yayınları
- Robbins Stephan ve Judge Timoty Antony (2012). “*Organizational Behavior*” (Çev. İnci Erdem) Yayın no : 240 Nobel Yayınları Ankara
- Sabuncuoğlu Zeyyad ve Tüz Melek (2001).“*Örgütsel Psikoloji*” Bursa: Ezgi Kitabevi
- Salant Pamela ve Dillman Don Antuan (1994). *How To Conduct Your Own Survey*, John Wiley & Sons, Inc. Newyork.
- Sarmaşık, Şeyda (2009). *İş Yerinde Cinsel Taciz Algılaması ve Yönetim İlişkilerine Etkisi Hakkında Bir Uygulama*, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Silah, Mehmet (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, (2.Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Sökmen, Alptekin (2014). “*İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*” (1. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık
- Sungur, Ahmet Turan (2016). *Örgütlerde Performans Değerlendirme: Jandarma Genel Komutanlığı Performans Değerlendirme Sistemi Üzerine Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Şan, Nadire (2012). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı Stres Nedenleri ve Başa Çıkma Yolları (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği)*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.

- Şimşek Şerif, Çelik Adnan ve Akgemici Tahir (2014). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, (8. Baskı) Eğitim yayınevi.
- Şirin, Pınar (2018). *İlkokul ve Ortaokullarda Görev Yapan yöneticilerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Çözüm Yolları (İstanbul İli Avcılar İlçesi Örneği)* Yüksek Lisans Tezi Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul
- Tabachnic, Boahn ve Fidell (2013). *Using Multivariate Statistics* (sixth ed.).
- Tarik, Solmuş (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz Ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing) “İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi Cilt:7 Sayı:2 , Haziran 2005, sayfa :1-14
- Tekin, Gürkan Ozan (2010). *Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları Ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği*, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Tokay, Tülay (2000). *Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi Bir Uygulama* Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi , İstanbul
- Tonbul, İsmail (2017). *Örgütsel Stresin Çalışan Performansına Etkisi: Yerel Yönetimlerde Bir Uygulama*, Ardahan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ardahan.
- Tutar, Hasan (2007). *Kriz ve Stres Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Türkgüngör, Pelin (2009). *Örgütsel Stres ve Çözüm Yollarında Cinsiyet Faktörü: Bir Örnek Olay*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Sakarya
- Türkmen, Arzu (2015). *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansına Etkilerinin Araştırılması*, Bandırma Devlet Hastanesi Örneği Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ulukuş, Süleyman (2001). *Stres ve İş Verimi (Emniyet Personeli Üzerine Bir Araştırma)* Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Sivas

- Uysal Tezcan, Akbulut Halim ve Ertan Selim (2005). Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* Cilt :8 Sayı :38
- Yaman, Merve (2019). *Örgütsel Stresin Çalışan Performansı Üzerine Etkisi: Özel Sektör Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Yamuç Vesile Ayça ve Türker Duygu (2014). *Kadın ve Erkek Çalışanların Stresle Baş Etme Sürecinde Yönetimden Beklentilerine İlişkin Nitel Bir Araştırma*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi *İİBF Dergisi*, Nisan 2014, 9(1),sayfa: 21- 40
- Yelboğa, Atilla (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi* Cilt:8 Sayı:2, Haziran.
- Yılmaz Abdullah ve Kılavuz Raci (2002). Türk Kamu Bürokrasisinin İşlemsel Sorunları Üzerine Notlar *C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 3, Sayı 2, 2002 sayfa: 17-31
- Yılmaz Vahit (2012). *Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri Özel Bir Mobilya Fabrikasında Çalışan Personel Üzerinde bir Araştırma* Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Yılmaz, Orhan (2006). *Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Yılmaztürk, Alpay (2013). *İlkokullarda Görev Yapan Yöneticilerin Örgütsel Stres Kaynakları Ve Çözüm Yolları (İstanbul İli Sultanbeyli İlçesi Örneği)* T.C. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Yücel, Ruken (2010). *İş Yerinde Stres Kaynakları Yönetimi ve Konuya İlişkin Bir Alan Çalışması*, Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Yüksel, Hasan (2014). Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi* Cilt:3 Sayı:37 Sayfa:110-129



EKLER

Ek 1. Araştırma Kapsamında Kullanılan Anket Formu

Sayın katılımcı,

Bu çalışma ile amaçlanan, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin karşılaştıkları örgütsel stres faktörleri ve bunun kadın ve erkek çalışanlarda iş performanslarına nasıl etki ettiğinin tespit edilmesi olup, verilen cevaplar sadece bu araştırmada kullanılıp, bunun dışında hiçbir kurum veya bir araştırma grubuna verilmeyecektir. Kimliğinizden çok görüşleriniz önemli olduğu için anket formuna isim yazılmasına veya imza atılmasına gerek yoktur.

Anketin amacına ulaşabilmesi için her soruyu doğru cevaplamanız ve her soru için yalnızca bir şıkkı işaretlemeniz önemlidir. Gösterdiğiniz ilgi ve alaka için teşekkür ederim.

Saygılarımla,

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1. Yaşınız

- 18-25 26-35
 36-45 45 ve Üzeri

2. Cinsiyetiniz

- Kadın Erkek

3. Medeni durumunuz

- Evli Bekâr

4. Eğitim durumunuz

- İlk Öğretim mezunu Lise mezunu Ön lisans Mezunu
 Lisans mezunu Yüksek Lisans mezunu Doktora mezunu

5. Unvanınız

- İdari Yönetici Memur Sürekli İşçi Diğer

6. İdari Personel olarak ne kadar süredir çalışmaktasınız?

...

7. Halen bulunduğunuz birim de ne kadar süredir çalışmaktasınız?

LÜTFEN SİZE UYGUN OLAN SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

| STRES DEĞERLEME ÖLÇEĞİ | | Çok Fazla | Fazla | Orta | Az | Hiç |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-------------|-----------|------------|
| 1 | İşin sağlık dur. (psikolojik ve bedensel) olumsuz etkilemesi | | | | | |
| 2 | Aile ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama | | | | | |
| 3 | İş yoğunluğu (aşırı iş yükü) | | | | | |
| 4 | İşin monotonluğu | | | | | |
| 5 | Mesleki riskler ve meslek hastalıkları | | | | | |
| 6 | İşi belli sürede bitirme zorunluluğu | | | | | |
| 7 | Yeterli araç ve gereçten yoksun olma | | | | | |
| 8 | Görevde hata yapma olasılığı | | | | | |
| 9 | Önemli kararlar verme zorunluluğu | | | | | |
| 10 | İşin sürekli göz önünde yapılması zorunluluğu | | | | | |
| 11 | İdari Personelin şikayet edilme korkusu | | | | | |
| 12 | Görev yeri ile ilgili sık değişiklikler yapılması | | | | | |
| 13 | Çalışma saatlerinde belirsizlik veya uygunsuzluk | | | | | |
| 14 | Örgütsel amaç ve politikalara yeteri kadar uyulmadığı duygusu | | | | | |
| 15 | Rolle ilgili sorumluluklar ve bunların yoğunluğu | | | | | |
| 16 | Görev dağılımındaki adaletsizlik | | | | | |
| 17 | Kendi ürettiği işin dışında bilgi verilmeme, dışlanma | | | | | |
| 18 | Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği | | | | | |
| 19 | Mesleki yönden kendini geliştirme olanaklarının sağlanamaması | | | | | |
| 20 | Yapılan işin başkalarınca önemsenmemesi | | | | | |
| 21 | Amirlerle olan ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar | | | | | |
| 22 | İdari personelin bir üst tarafından takdir edilmemesi | | | | | |
| 23 | İdari personel arasındaki yükselme hırısı ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunlar | | | | | |
| 24 | Yönetimden farklı görüşlerde olma | | | | | |

LÜTFEN KENDİNİZE UYGUN OLAN SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ

| STRES DEĞERLEME ÖLÇEĞİ | | Çok Fazla | Fazla | Orta | Az | Hiç |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-------------|-----------|------------|
| 25 | Karar aşamasında üst yönetimden destek alamama | | | | | |
| 26 | Kararlara katılamama | | | | | |
| 27 | Sıkı denetim ve gözetim | | | | | |
| 28 | Görevini yaparken engellendiği duygusuna kapılma | | | | | |
| 29 | Yönetmel uygulamaları eleştirememe | | | | | |
| 30 | İş arkadaşları ile uyumsuzluk ve çatışma yaşanması | | | | | |
| 31 | Performans değerlendirmede adaletsizlik | | | | | |
| 32 | İş yerinde dedikodunun yaygın olması | | | | | |
| 33 | Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma | | | | | |
| 34 | Gizli ayrımcılık ve adam kayırma | | | | | |
| 35 | Otorite eksikliği | | | | | |
| 36 | Yeni durumlara uyabilme durumu | | | | | |
| 37 | İşyerinin kalabalık ve gürültülü olması | | | | | |
| 38 | İş yerinde ısı ve aydınlatmanın kötü olması | | | | | |
| 39 | İş yerinde dinlenme olanlığının bulunmayışı | | | | | |
| 40 | Siyasal karışma ve baskı | | | | | |
| 41 | Ülkenin ekonomik ve siyasal durumu | | | | | |
| 42 | Medyadan dinlenen ve takip edilen haberlerin iş hayatına etkileri | | | | | |

| | PERFORMANS ALGISI ÖLÇEĞİ | Çok Fazla | Fazla | Orta | Az | Hiç |
|----------|-----------------------------------------------|------------------|--------------|-------------|-----------|------------|
| 1 | İşte hata yapma | | | | | |
| 2 | İşe gitmede isteksizlik | | | | | |
| 3 | İşten ayrılma düşünceleri | | | | | |
| 4 | İşte kendini yetersiz hissetme | | | | | |
| 5 | Yapılan işin niteliğinin düşmesi | | | | | |
| 6 | İzin ve rapor alarak işten uzaklaşma isteği | | | | | |
| 7 | İsabetsiz kararlar verme | | | | | |
| 8 | İş çevresine karşı kırıncı davranma | | | | | |
| 9 | Birlikte çalışan kişilerle işbirliği kuramama | | | | | |

ÖZ GEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Perim BOZTÜRK
Doğum Tarihi ve Yeri : 29.04.1991
e-posta : bozturkperim@hotmail.com

EĞİTİM

| Derece | Kurum | Mezuniyet Yılı |
|---------------|-------------------------------|----------------|
| Lisans | Sivas Cumhuriyet Üniversitesi | 2014 |
| Yüksek Lisans | Sivas Cumhuriyet Üniversitesi | - |

İŞ TECRÜBESİ

| Tarih | Kurum | Görev |
|-------|-------|-------|
|-------|-------|-------|

YABANCI DİL BİLGİSİ

Yabancı Dilin Adı KPDS () ÜDS () TOEFL () EILTS ()